

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA”

Facultad de Medicina Humana Escuela Profesional de Medicina Humana



“EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN INTERNOS DE MEDICINA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016”

Tesis presentada por el Bachiller:
Cuya Zevallos, Carlos Fernando Serge
Para optar el título de Médico-Cirujano

ASESORA:

•DRA. ÁGUEDA MUÑOZ DEL CARPIO TOIA

**Arequipa - Perú
2017**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a todos los docentes que con su experiencia me guiaron en el desarrollo de este trabajo.

Agradezco a mis compañeros internos de medicina del Hospital III Goyeneche, por su participación y colaboración desinteresada en el presente estudio.

Agradezco a la Universidad Católica de Santa María, por su excelente formación profesional para conmigo.

Agradezco a la Dra. Agueda Muñoz del Carpio Toia, por su constante apoyo, y por ser una gran modelo a seguir en el área de investigación

Y, estaré eternamente agradecido con las personas que no menciono aquí pero aprecio todo su apoyo en este proceso.



DEDICATORIA

A Dios, que guía día a día nuestros pasos.
A Carlos y Madeleine, mis padres, por su infinito amor y apoyo incondicional.
A Carla y Alex, por tener el privilegio de poder ser su hermano.
A Tefita y Panchita, por tanto amor.
A Silvia Grace, mi inspiración, motor y motivo.



ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO I MATERIAL Y METODOS	2
I.1. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACION	2
I.1.1. Técnicas:	2
I.1.2. Instrumentos.....	2
I.1.3. Materiales de verificación	3
I.2. CAMPO DE VERIFICACION.....	3
I.2.1. Ubicación espacial	3
I.2.2. Ubicación temporal	3
I.2.3. Unidades de estudio	3
I.2.3.1. Población	3
I.2.3.2. Procedimiento de muestreo	4
I.2.4. Criterios de selección	4
I.2.4.1. Criterios de inclusión	4
I.2.4.2. Criterios de exclusión	4
I.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS	4
I.3.1. Organización	4
I.3.2. Recursos	4
I.3.2.1. Recursos humanos	4
I.3.2.2. Recursos físicos	5
I.3.2.3. Recursos financieros	5
I.3.3. Validación de instrumentos.....	5
I.3.4. Criterios para el manejo de los resultados.....	5
I.3.4.1. A nivel de recolección	5
I.3.4.2. A nivel de sistematización	5
I.3.4.3. A nivel de estudio de datos	5
CAPÍTULO II RESULTADOS	6
CAPÍTULO III DISCUSION Y COMENTARIOS	65
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
IV.1. CONCLUSIONES	68
IV.2. Recomendaciones	69
BIBLIOGRAFIA.....	70
Anexo 01 CLIMA ORGANIZACIONAL: Cuestionario	72
Anexo 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO	75
Anexo 03 PROYECTO DE TESIS.....	77

RESUMEN

El clima organizacional ha tomado un rol de plena importancia dentro de lo que implica la calidad de salud, y específicamente sobre el desenvolvimiento laboral de los internos de medicina. El presente trabajo tiene como objetivo determinar la percepción sobre el clima organizacional en internos de medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. Este es un estudio descriptivo y transversal, en el cual se aplicara el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Dentro de los resultados se pudo objetivar que: existe una percepción positiva del clima organizacional, mostrando una percepción favorable en cuanto liderazgo, estructura, comunicación, innovación, identidad, toma de decisiones, motivación, confort, conflicto, cooperación y recompensa, más se obtuvo una percepción desfavorable sobre remuneración. Como conclusiones tenemos que: la percepción de los internos de medicina en cuanto el clima organizacional del Hospital III Goyeneche, es favorable; la percepción sobre la remuneración es desfavorable. Notándose la necesidad de mayores estudios en cuanto lo que es, gestión en salud.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, internado médico, gestión en salud.

ABSTRACT

The organizational environment has taken a role of full importance in what implies the quality of health, and specifically on the work development of medical interns. The present study aims to determine the perception about the organizational climate in medical interns of Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016. This is a descriptive and cross-sectional study, in which the Organizational Climate questionnaire of the Ministry of Health will be applied. The results showed that there is a positive perception of the organizational climate, showing a favorable perception of leadership, structure, communication, innovation, identity, decision making, motivation, comfort, conflict, cooperation and reward. An unfavorable perception on remuneration. As conclusions we have: the perception of medical interns as far as the organizational climate of Hospital III Goyeneche, is favorable; The perception on the remuneration is unfavorable. Noting the need for further studies in what is, health management.

KEY WORDS: Organizational environment, internship, health management.

INTRODUCCION

El clima organizacional ha tomado un rol de plena importancia dentro de lo que implica la calidad de salud. Y es que la organización de la institución donde labora cada interno es de vital importancia para su óptimo desenvolvimiento, consiguiéndose un trabajo de mayor eficiencia y así como autosatisfacción, que no solo traerá beneficios propios, sino también para la institución de salud.

El personaje de notable importancia en el estudio del clima organizacional es el interno de medicina, quien en repetidas oportunidades labora en condiciones críticas, pasando diversas situaciones de estrés, y además demandantes, lo cual muchas veces afecta su percepción en cuanto el entorno donde se desenvuelve laboralmente, en otras palabras, afecta su visión del clima organizacional.

En lo anteriormente expuesto, resulta imprescindible investigar, comprender y analizar la situación del interno de medicina, respecto a su desenvolvimiento laboral y a su vez también su punto de vista respecto a la sede donde lleva a cabo su actividad de formación como futuro profesional de la salud.

Es importante mencionar que la literatura relacionada con el clima organizacional, hablando del personal médico, es escasa, dentro de ello, la evaluación del clima organizacional en internos de medicina. Por lo ya mencionado, es necesario incursionar y direccionar la investigación hacia el campo gerencial en salud, para así mejorar y aprovechar los recursos en mejora de la calidad del servicio en hospitales. Es por ello la trascendencia de esta investigación, el de determinar la percepción del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016

CAPÍTULO I MATERIAL Y METODOS

I.1. TECNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACION

I.1.1. Técnicas:

Se utilizará la técnica de encuesta para recoger los datos correspondientes según el cuadro de operacionalización de variables.

I.1.2. Instrumentos

El instrumento propuesto en el presente estudio, ha sido elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional, propuesto por el Ministerio de Salud (27), contando con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones, usando la escala de Rensis Likert (Ver Anexo 1).

El instrumento, el cual se encuentra detallado en el documento técnico del Ministerio de Salud, cuenta con la validación de expertos, además cuenta con la validación estadística mediante el uso de Alfa de Cronbach con el valor cercano a 1, lo que indica que la información obtenida mediante el presente instrumento es confiable, lo que a su vez quiere decir que el uso repetido contará con resultados similares.

Dicho instrumento consta de 54 preguntas, con la correspondiente escala de Likert de cinco opciones, las cuales varían desde desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. En este cuestionario (27) se evalúan 11 variables, dentro de las cuales se consignan cierto número de preguntas, dentro de las cuales se consignan las siguientes:

- Liderazgo: Preguntas: 1, 3, 4, 7, 9, 25, 29.
- Estructura: Preguntas: 2, 8, 27, 47.
- Comunicación: Preguntas: 5, 12, 17, 21, 32, 33, 34, 35.
- Innovación: Preguntas: 6, 22, 43, 49, 51.
- Identidad: Preguntas: 10, 11, 13, 31.
- Toma de decisiones: Preguntas: 14, 30, 44.
- Motivación: Preguntas: 15, 20, 23, 28, 45, 46.
- Remuneración: Preguntas: 16, 18, 37, 52, 53, 54.
- Confort: Preguntas: 19, 41, 50.

- Conflicto y cooperación: 24, 39, 42.
- Recompensa: 26, 36, 38, 40, 45.

Cabe recalcar, que el presente instrumento ha sido validado, además de usado a nivel nacional, por tanto, su aplicación es congruente en el presente estudio.

I.1.3. Materiales de verificación

- Material de escritorio
- Ultrabook Toshiba Corei5
- Impresora
- Procesador de texto Word 2010
- Excel 2010
- Soporte estadístico SPSS 21-0 para Windows

I.2. CAMPO DE VERIFICACION

I.2.1. Ubicación espacial

Hospital III Goyeneche Arequipa

I.2.2. Ubicación temporal

Octubre-Diciembre 2016

I.2.3. Unidades de estudio

Internos de medicina del Hospital III Goyeneche.

I.2.3.1. Población

El universo está constituido por los 80 internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche.

I.2.3.2. Procedimiento de muestreo

Se toma la totalidad de internos de medicina con excepción de los que se encuentren en el criterio de exclusión.

I.2.4. Criterios de selección

I.2.4.1. Criterios de inclusión

- Internos de medicina del Hospital III Goyeneche en el año 2016, que hayan elegido a este nosocomio como sede.
- Internos de medicina que dan su consentimiento, luego de conocer los objetivos y condiciones del presente estudio, resguardando su confidencialidad y el no riesgo que implica su participación.

I.2.4.2. Criterios de exclusión

- Internos de medicina que no cumplan a cabalidad los criterios de inclusión anteriormente descritos.

I.3. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

I.3.1. Organización

Se informó a los internos de medicina sobre el presente trabajo investigativo, siendo seleccionados quienes aceptaron voluntariamente participar.

I.3.2. Recursos

I.3.2.1. Recursos humanos

- EL AUTOR:
BACHILLER EN MEDICINA CARLOS FERNANDO CUYA ZEVALLOS
- GRUPO RECOLECTOR DE DATOS
BACHILLER EN MEDICINA CARLOS FERNANDO CUYA ZEVALLOS

I.3.2.2. Recursos físicos

Fichas de recolección de datos

I.3.2.3. Recursos financieros

Autofinanciado por el autor

I.3.3. Validación de instrumentos

El instrumento usado en el presente estudio ha sido validado, además de aplicado a nivel nacional.

I.3.4. Criterios para el manejo de los resultados

I.3.4.1. A nivel de recolección

Se usó la lista de internos que laboran en el Hospital III Goyeneche luego se procedió a la explicación sobre el presente estudio para su participación.

I.3.4.2. A nivel de sistematización

Los datos fueron procesados, creándose una base de datos en Excel 2010, para su posterior análisis estadístico, donde se usó el paquete estadístico SPSS versión 21, en el cual se determinó las medidas de dispersión y tendencia central (como medias) y también la desviación estándar, siendo el clima organizacional posteriormente evaluado a través de porcentajes y frecuencias.

I.3.4.3. A nivel de estudio de datos

Los datos obtenidos a través de encuestas fueron registrados en la base de datos (Excel 2010), para su posterior análisis estadístico a través de SPSS versión 21. Con el fin de determinar las medidas de dispersión y tendencia central como medias, y a su vez la de desviación estándar, siendo el clima organizacional posteriormente evaluado a través de porcentajes y frecuencias.

CAPÍTULO II RESULTADOS

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

TABLA 1. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016

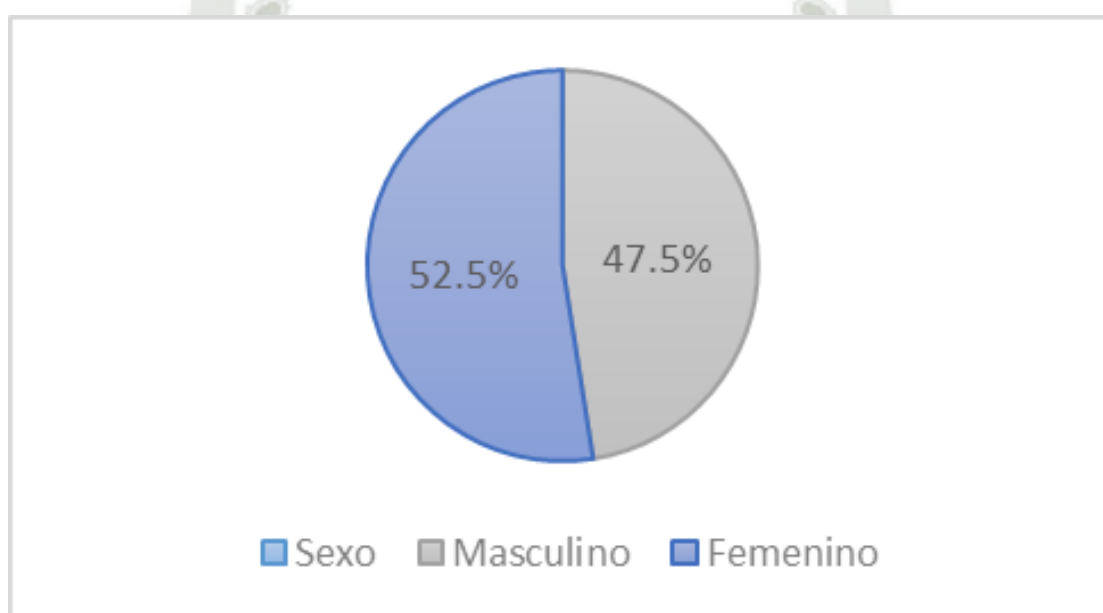
TABLA 1. CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ		
	FRECUENCIA	%
Sexo		
Masculino	38	47.5
Femenino	42	52.5
Universidad		
Pública	28	35
Privada	52	65
Remunerado		
Si	17	21.25
No	63	78.75
Rotación actual		
Medicina	19	23.75
Cirugia	20	25
Pediatrica	21	26.25
Ginecología-obstetricia	20	25

Fuente: Elaboración propia

En el presente estudio se encuestó a 80 internos de medicina del Hospital III Goyeneche. La edad promedio es de 26 años, siendo la mayoría de sexo femenino (52.5%), de universidad privada (65%) y no remunerados (78.75%), siendo remunerados el 21.25%. La tabla 1, corresponde al resumen de características de los internos de medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016

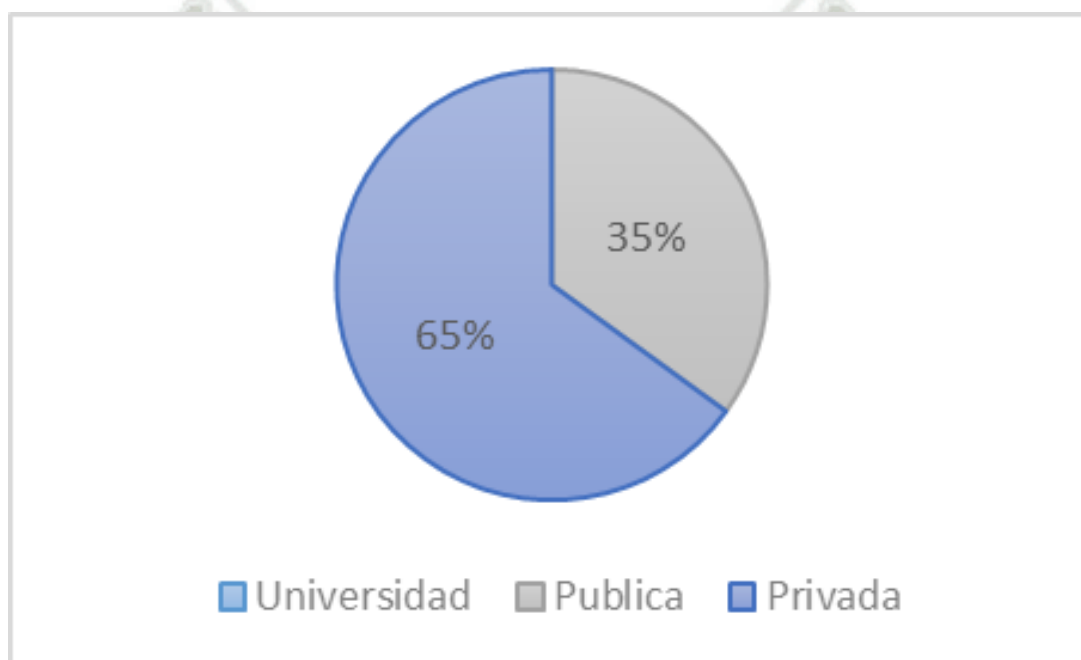


Fuente: Elaboración propia

En el presente gráfico se evidencia que prevalece el sexo femenino (52.5%) sobre el masculino (47.5%).

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 2. UNIVERSIDAD DE PROCEDENCIA DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016

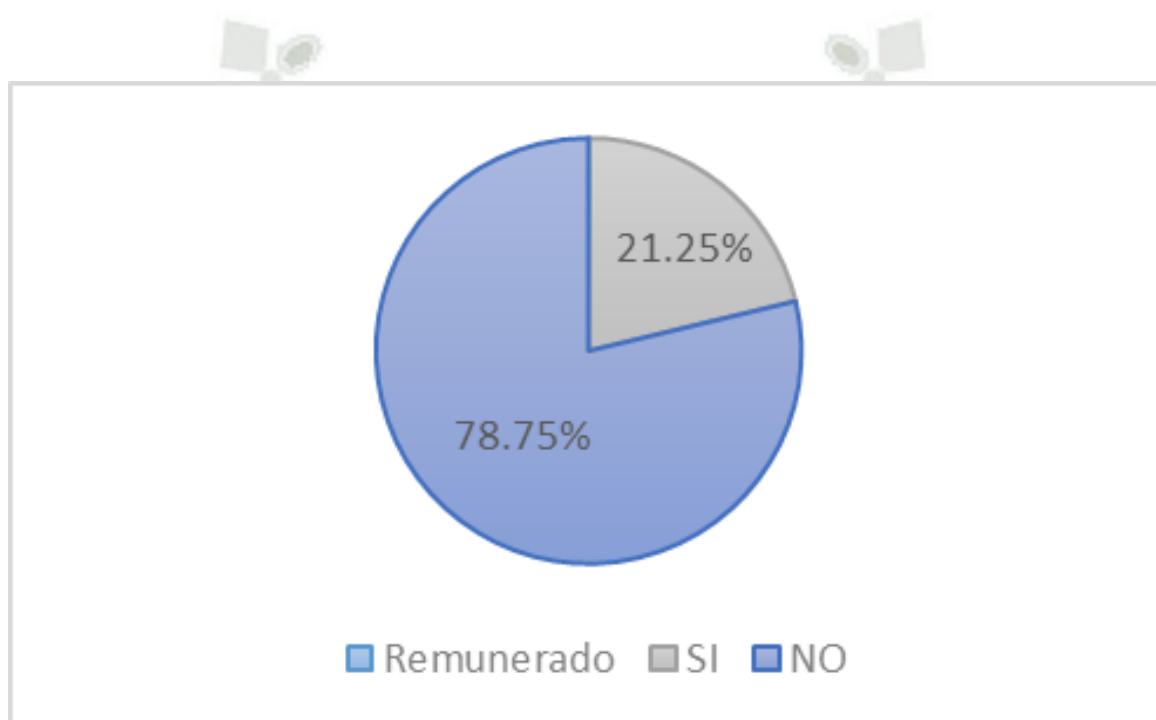


Fuente: Elaboración propia

En el presente gráfico se evidencia que la gran mayoría de los internos de medicina del Hospital III Goyeneche proviene de una universidad privada (65%).

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 3 ESTADO DE REMUNERACION DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016



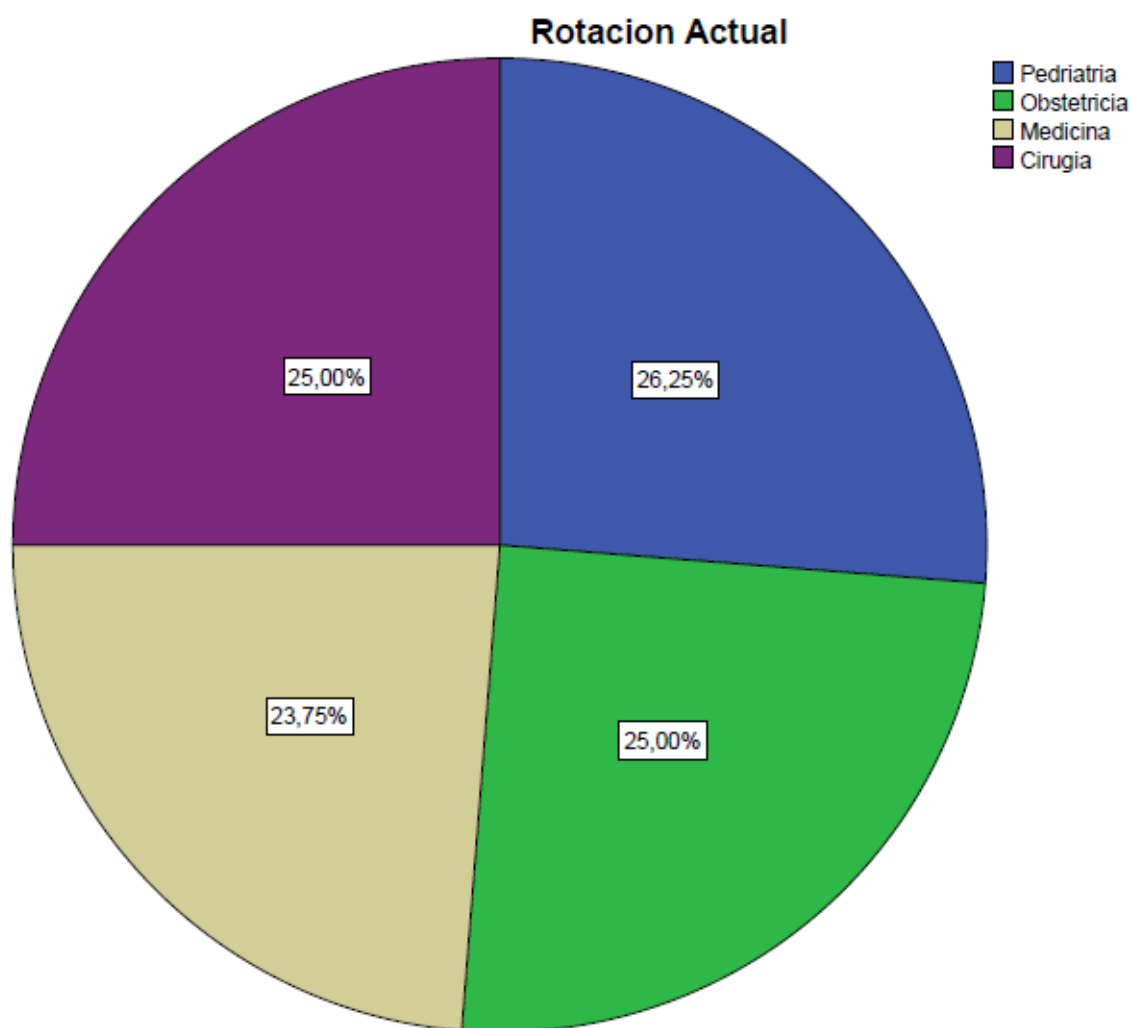
Fuente: Elaboración propia

Se evidenció también que el mayor porcentaje de internos de medicina en el Hospital III Goyeneche, tienen plazas no remuneradas (78.75%).

Se evidenció además que el cuestionario de clima organizacional aplicado en el presente estudio, mostró diversas situaciones, las que se muestran a continuación en la tabla 2.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 4 ROTACION ACTUAL DE LOS INTERNOS DE MEDICINA DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016

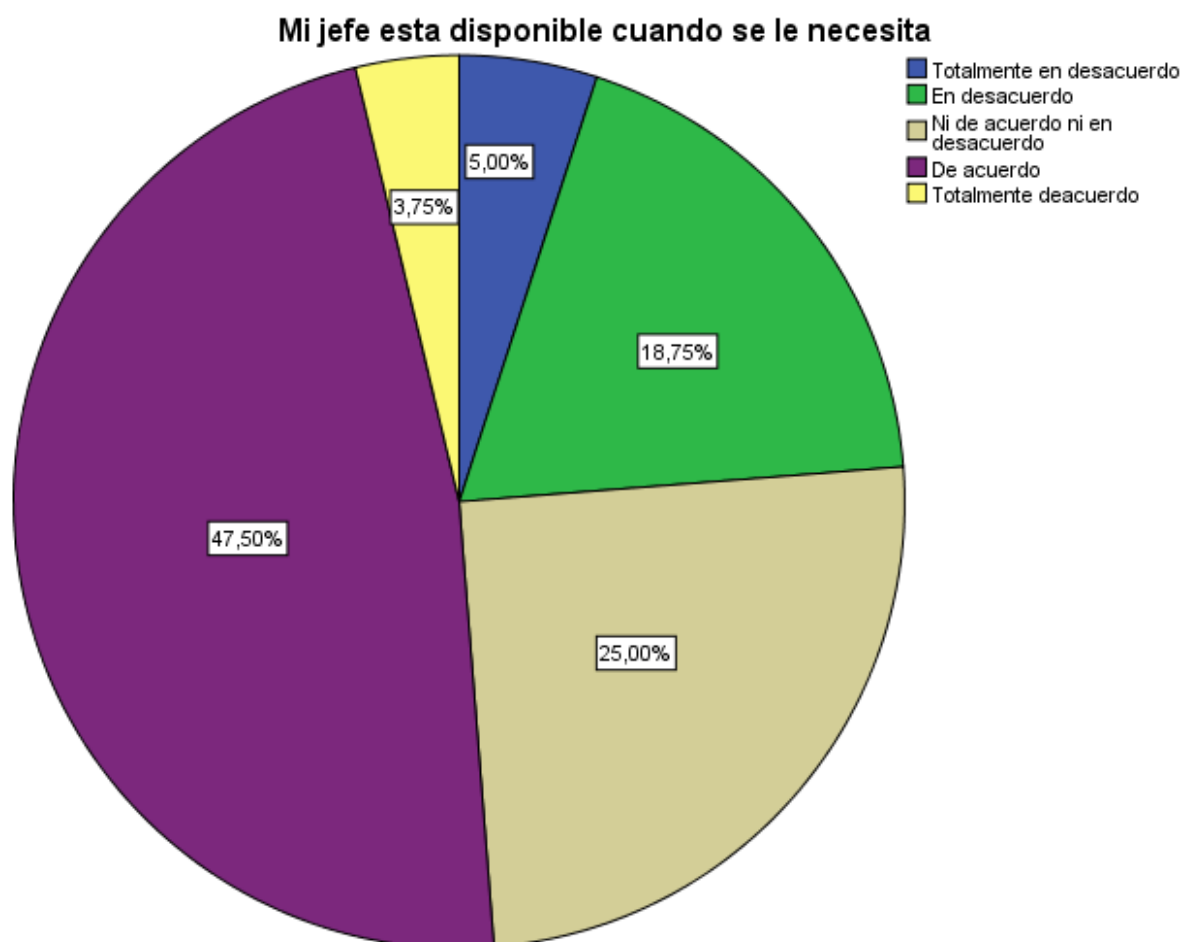


Fuente: Elaboración propia

Se evidenció que el mayor porcentaje de internos de medicina en el Hospital III Goyeneche, se encontraba en el servicio de Pediatría (26.25%), seguido de Cirugía y Gineco-Obstetricia (25%), y finalmente el servicio de Medicina con el menor porcentaje (23.75%).

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 5 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 1 DEL CUESTIONARIO)

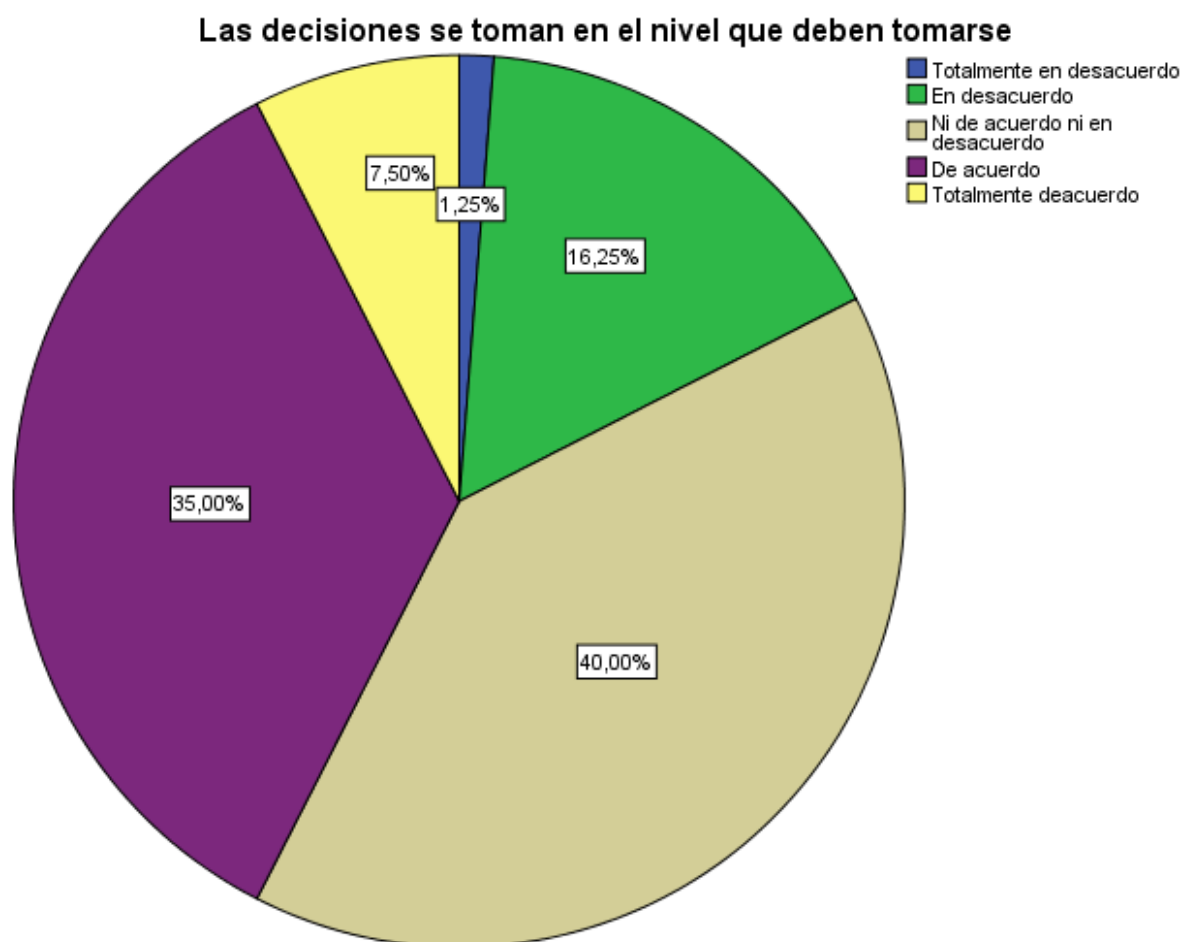


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (47.50%), se mostraba de acuerdo respecto a que su jefe está disponible cuando se le necesita, en contraste a un 18.75% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 6 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 3 DEL CUESTIONARIO)**



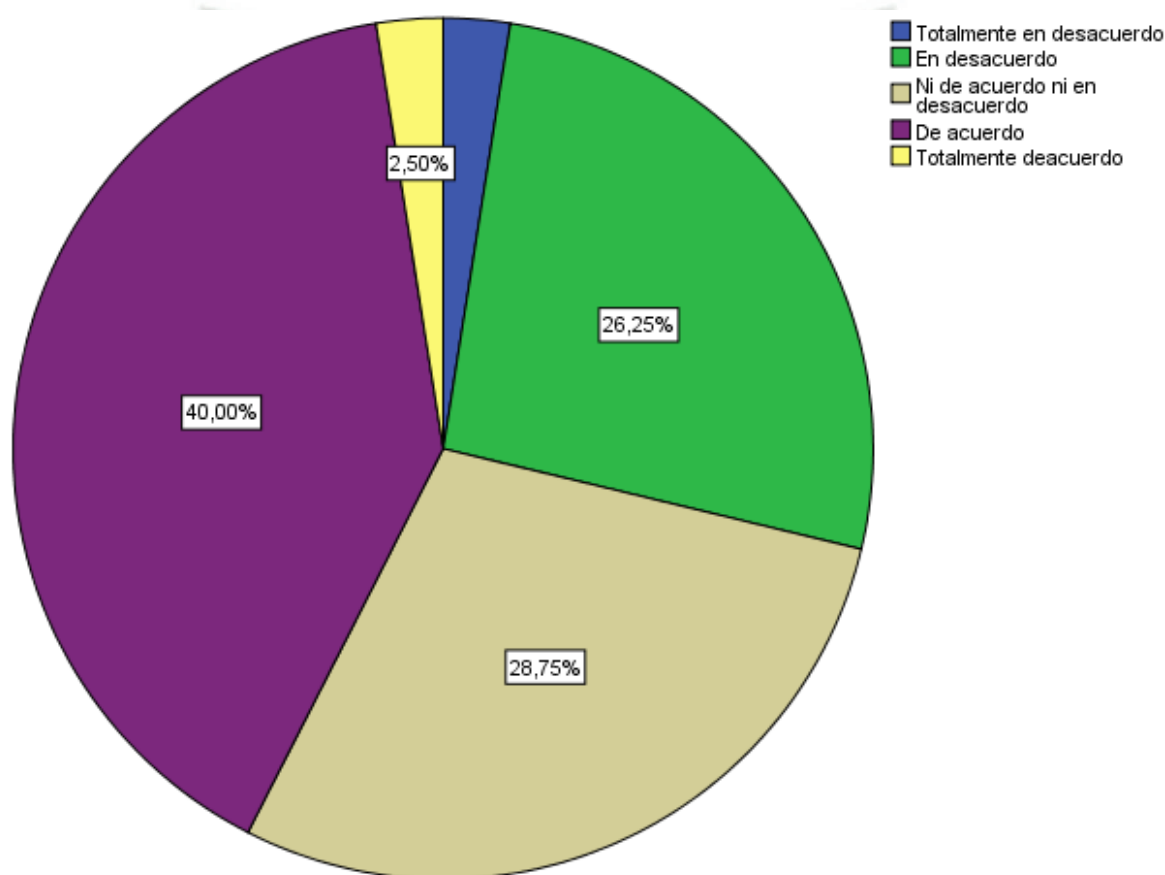
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (40%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto que las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse, seguido de un 35% que se mostraba de acuerdo, y un 16.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 7 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 4 DEL CUESTIONARIO)

Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno

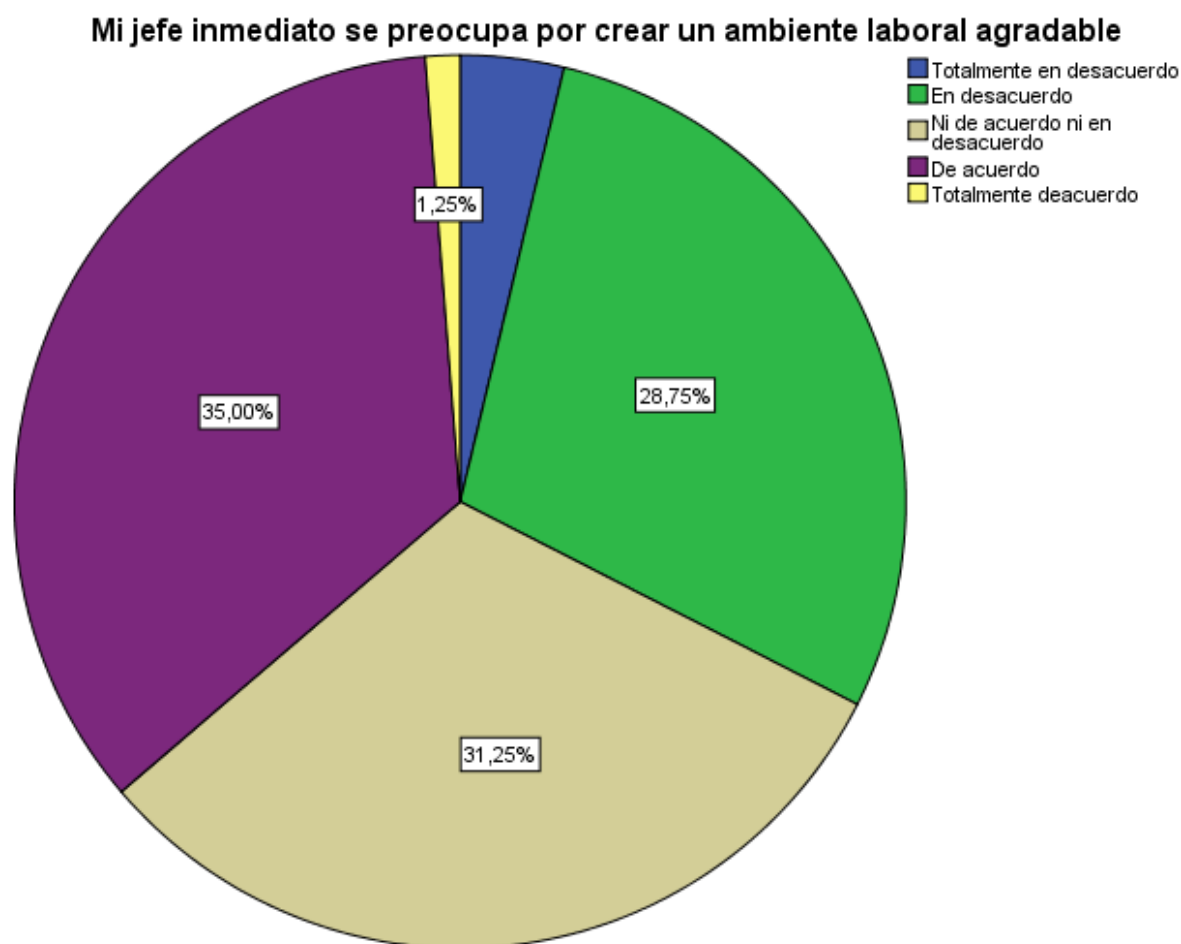


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (40%), se mostraba de acuerdo respecto a que el trabajo que realiza su jefe inmediato para manejar conflictos es bueno, seguido de un 28,75% que no mostraba una opinión concreta, y un 26.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 8 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 7 DEL CUESTIONARIO)



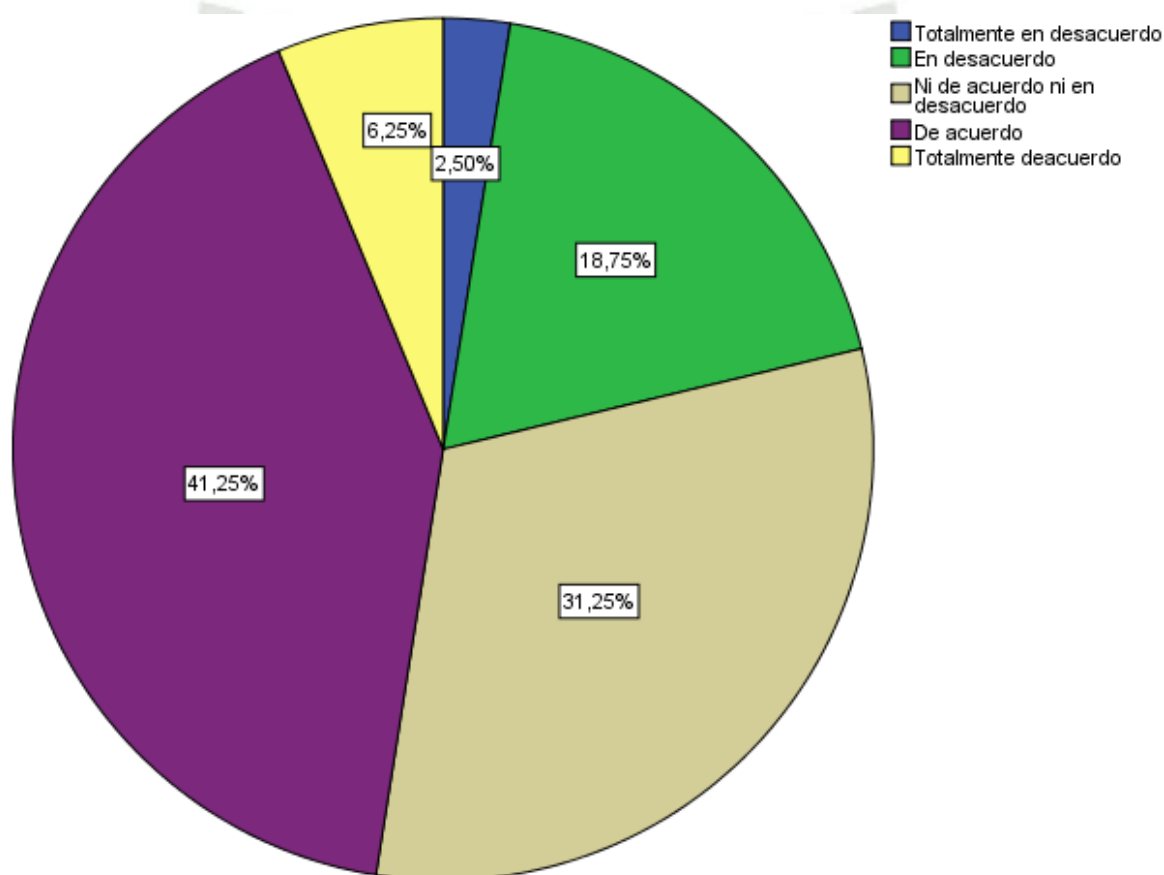
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba de acuerdo respecto a que su jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable, seguido de un 31.25% que no mostraba una opinion en concreto, y un 28.75% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 9 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 9 DEL CUESTIONARIO)

Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.

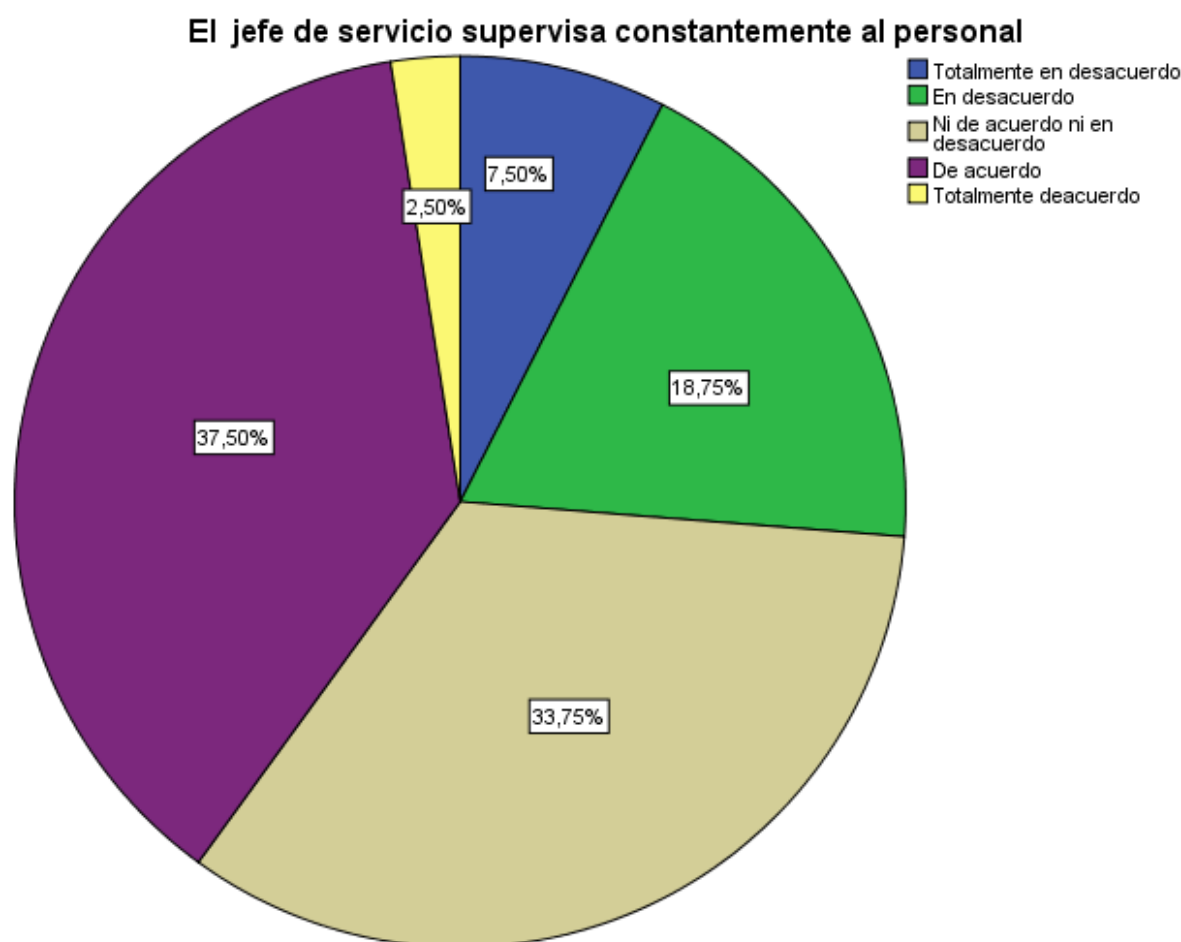


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (41.25%), se mostraba de acuerdo respecto a que los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de su organización de salud, seguido de un 31.25% que no mostraba una opinión en concreto, y un 18.75% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 10 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 25 DEL CUESTIONARIO)**



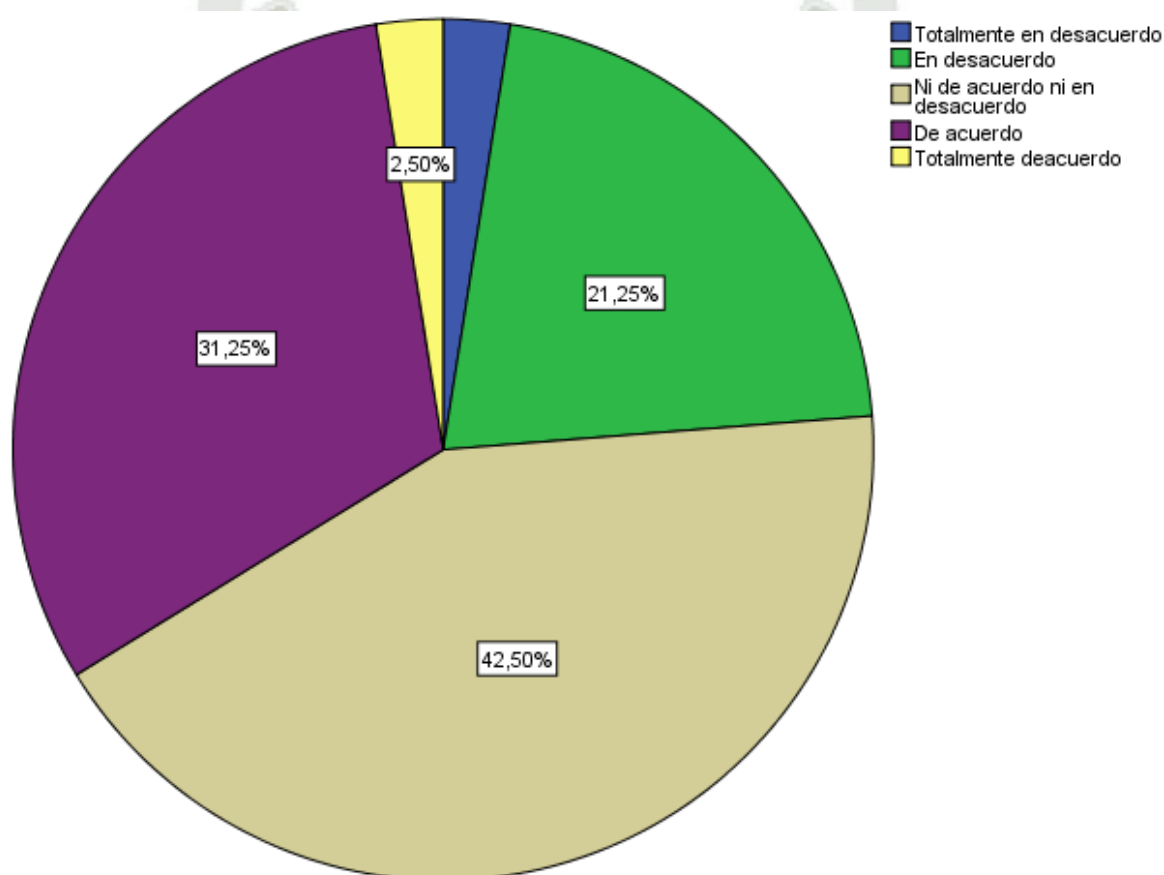
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (37.50%), se mostraba de acuerdo respecto a que el jefe de servicio supervisa constantemente al personal, seguido de un 33.75% que no mostraba una opinion en concreto, y un 18.75% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 11 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO LIDERAZGO
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 29 DEL CUESTIONARIO)

Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.



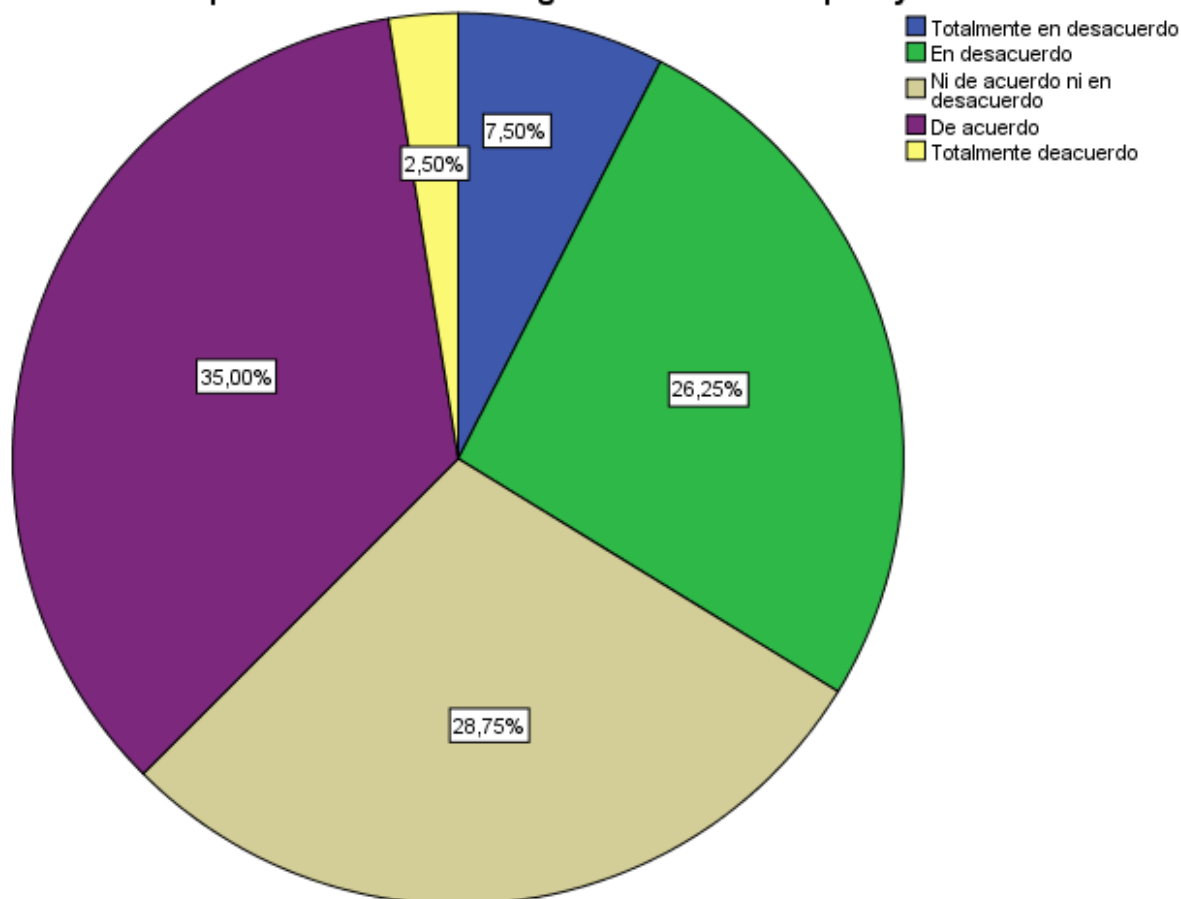
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (42.50%), no mostraba una opinión en concreto, respecto a que los directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de su organización, seguido de un 31.25% que si se mostraba de acuerdo, y un 21.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 12 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO ESTRUCTURA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 2 DEL CUESTIONARIO)**

Los tramites que se utilizan en mi organizacion son simples y facilitan la atencion



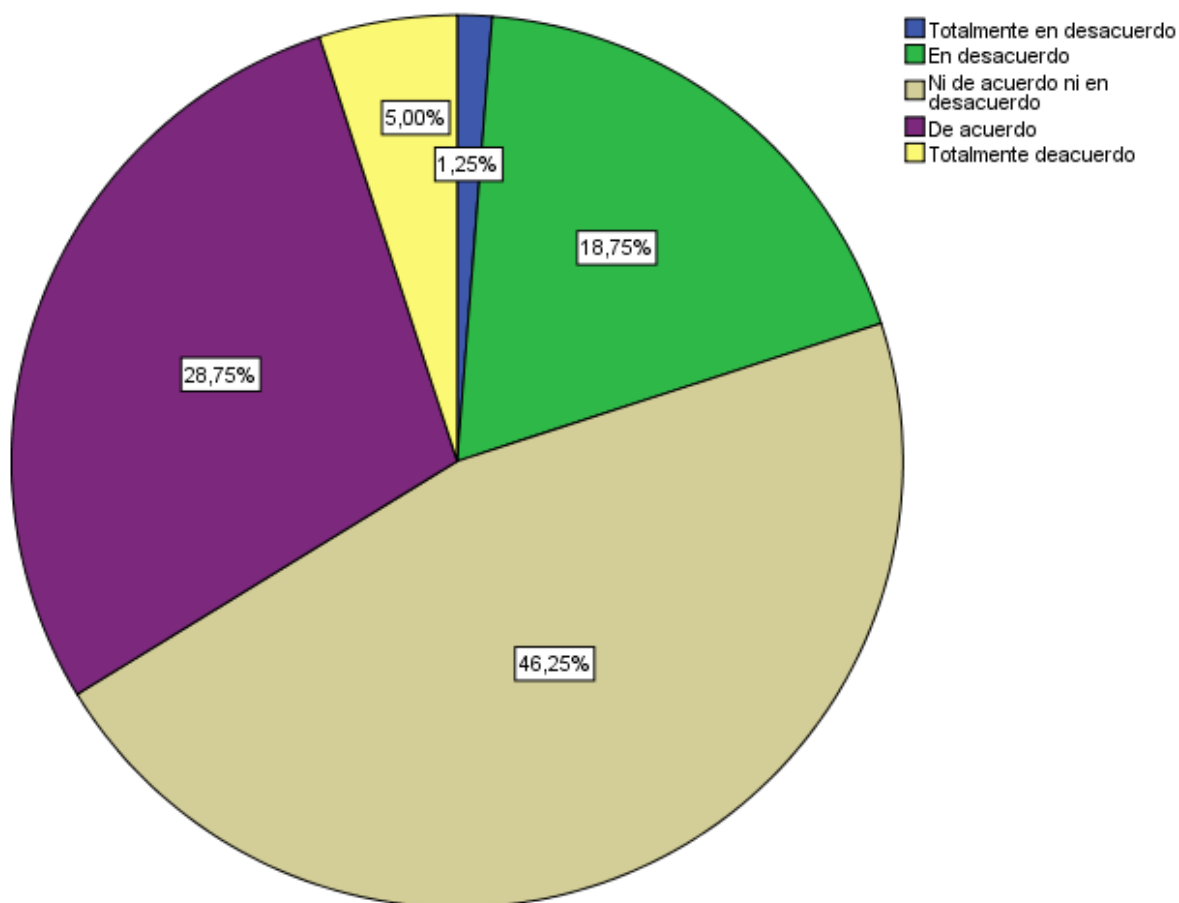
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba de acuerdo, respecto a que los tramites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atencion, seguidos de un 26.25% que se mostraba en desacuerdo, y un 28.75% que no se encontraba ni de acuerdo ni en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 13 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO ESTRUCTURA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 8 DEL CUESTIONARIO)

Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo



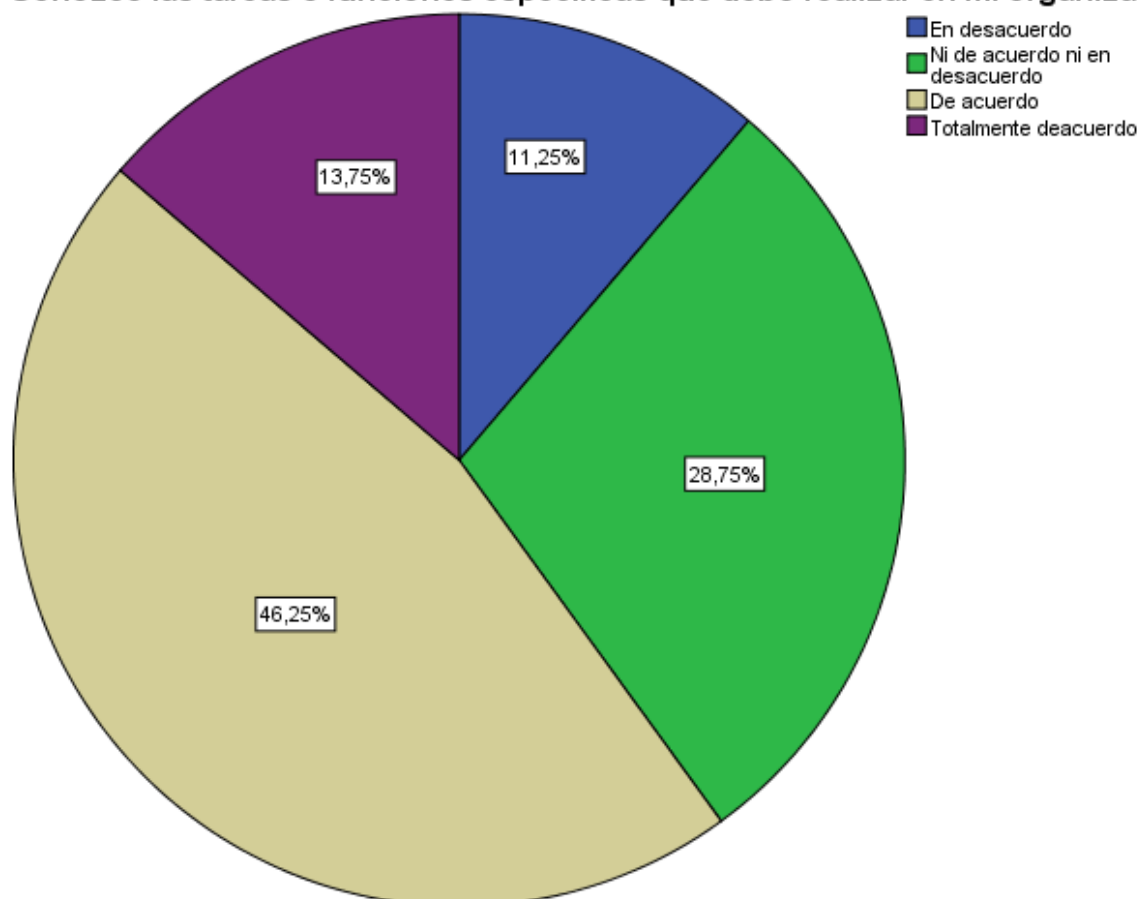
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (46.25%), no mostraba una posicion en concreto respecto a que las normas y reglas de su organización eran claras y que faciliten su trabajo, seguido de un 28,75% que se mostraba de acuerdo, y un 18.75% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 14 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO ESTRUCTURA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 27 DEL CUESTIONARIO)**

Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (46.25%), se mostraba de acuerdo, respecto a conocer sus tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización, seguido de un 28.75% que no mostraba una posicion clara, y un 13.75% que se mostraba de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 15 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO ESTRUCTURA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 47 DEL CUESTIONARIO)

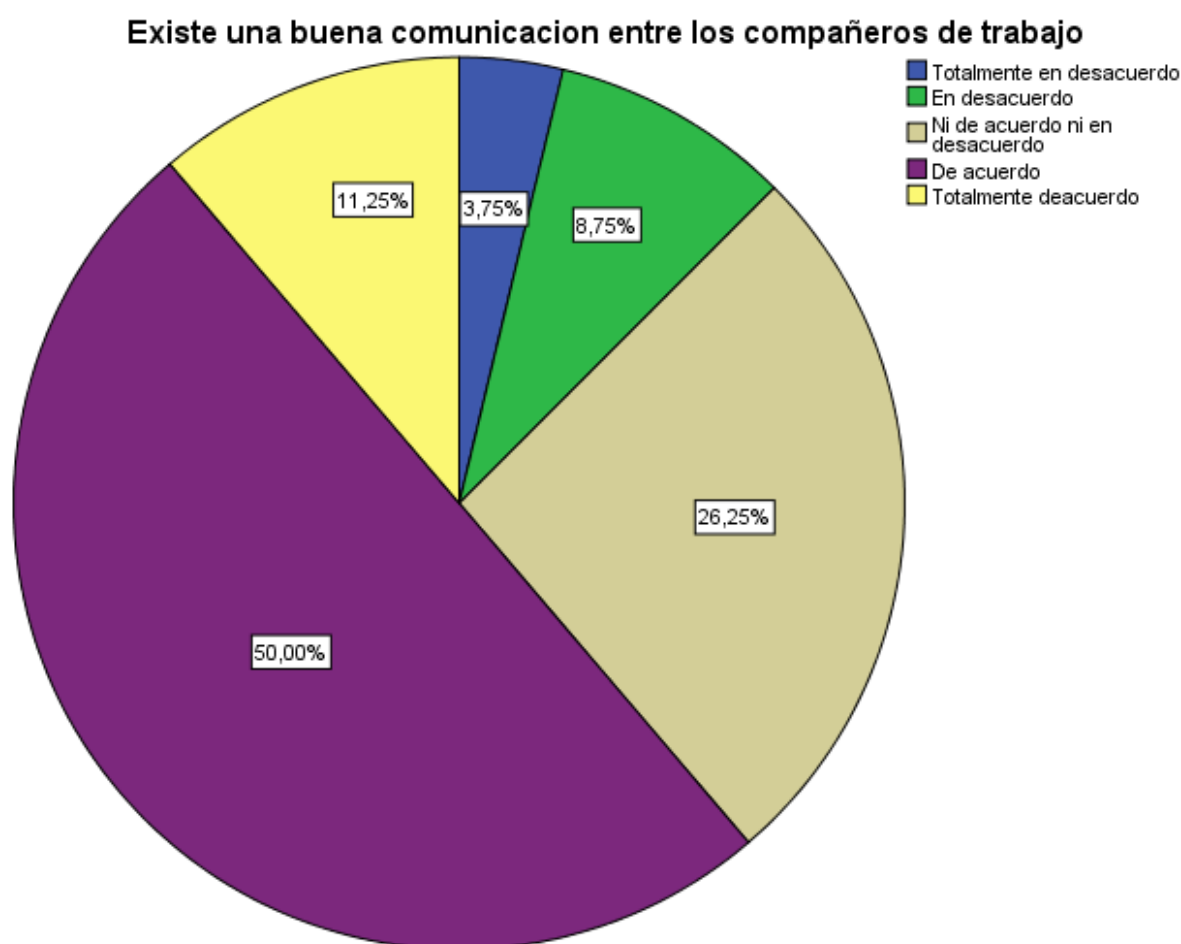


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (33.75%), se mostraba de acuerdo, respecto a que las tareas que desempeñan corresponden a su función, seguido de un 28.75% que se mostraba en desacuerdo, y un 25% que no mostraba una posición clara al respecto.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 16 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 5 DEL CUESTIONARIO)

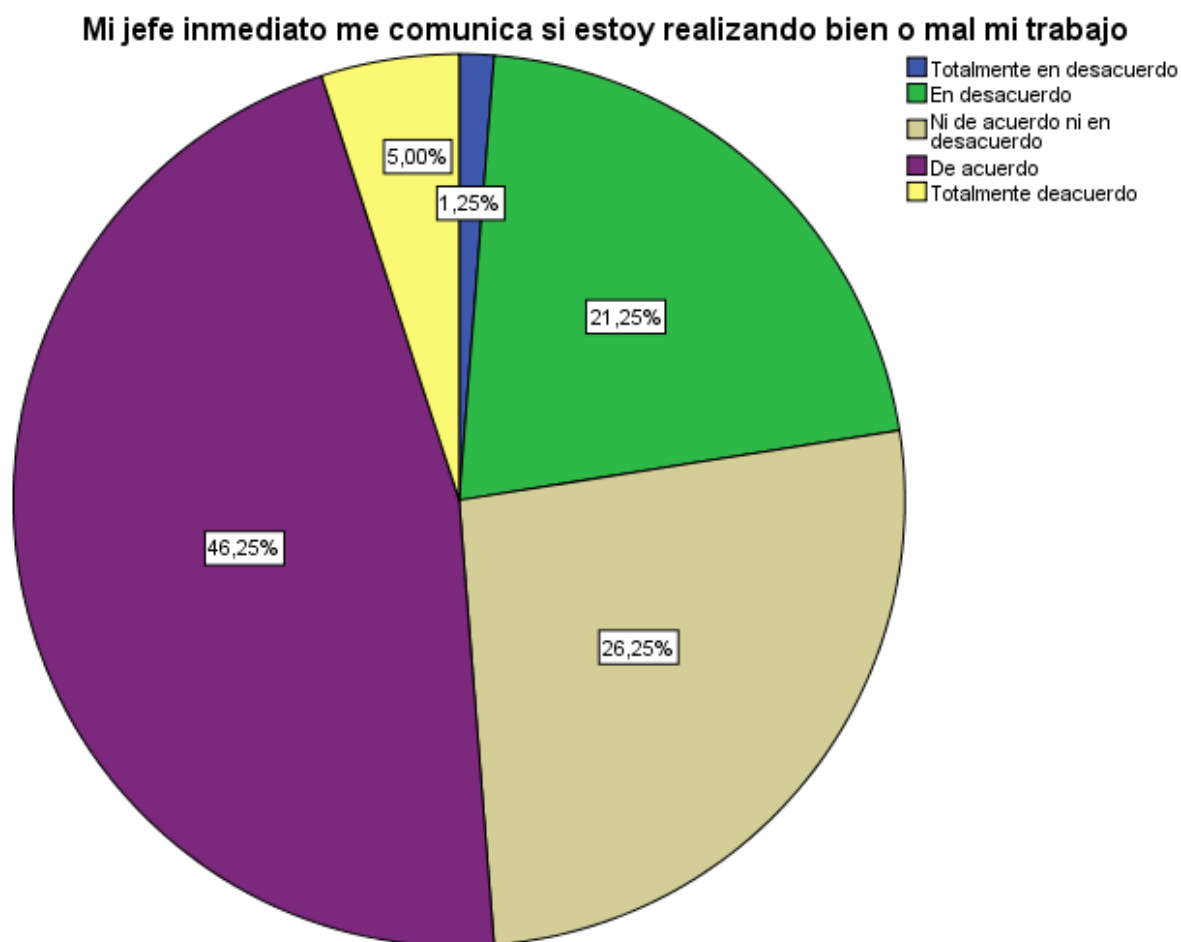


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (50%), se mostraba de acuerdo, respecto a que existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, seguido de un 26.25% que no mostraba una posición definida, y un 11.25% que se encontraba totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 17 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 12 DEL CUESTIONARIO)**

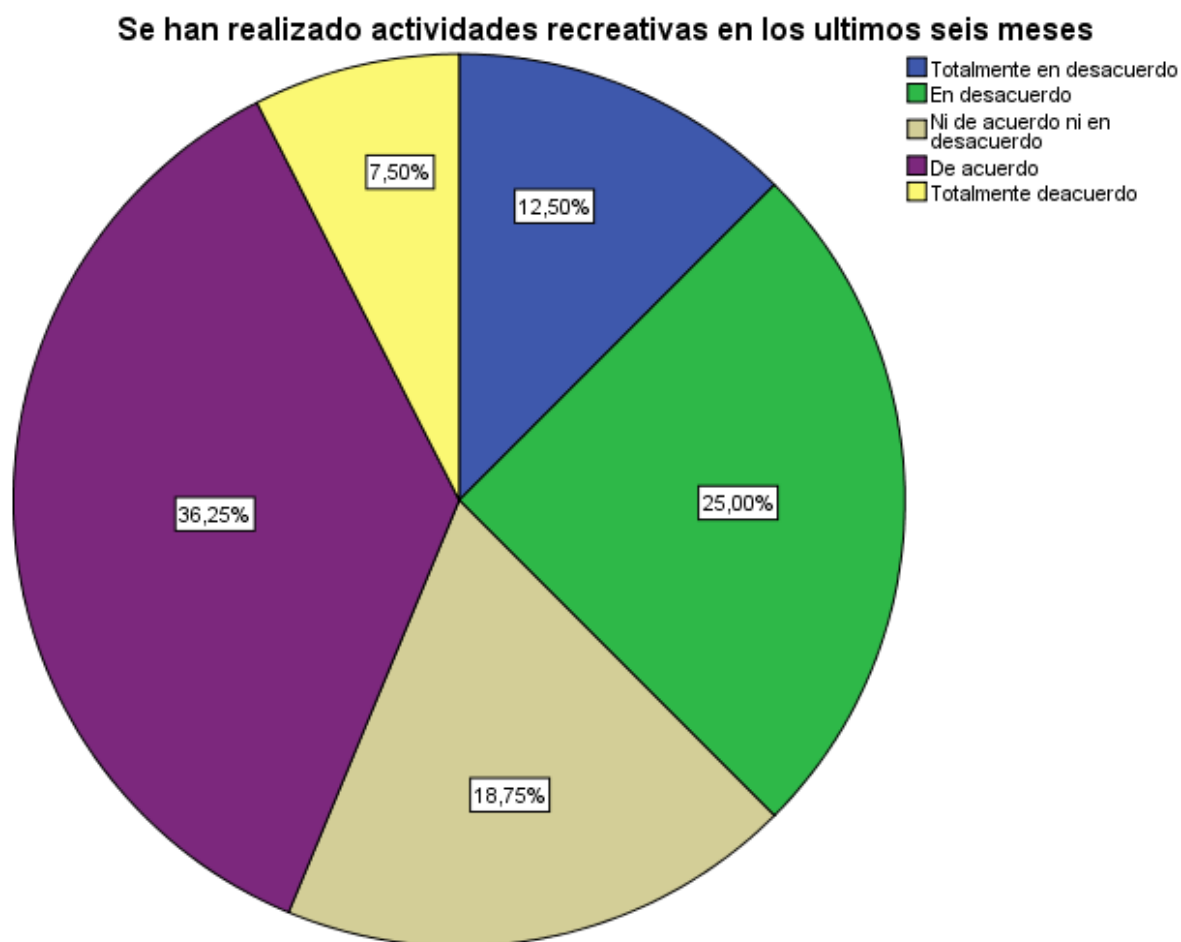


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (46.25%), se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo, seguido de un 26.25% que no mostraba una posición definida y un 21.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 18 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 17 DEL CUESTIONARIO)**

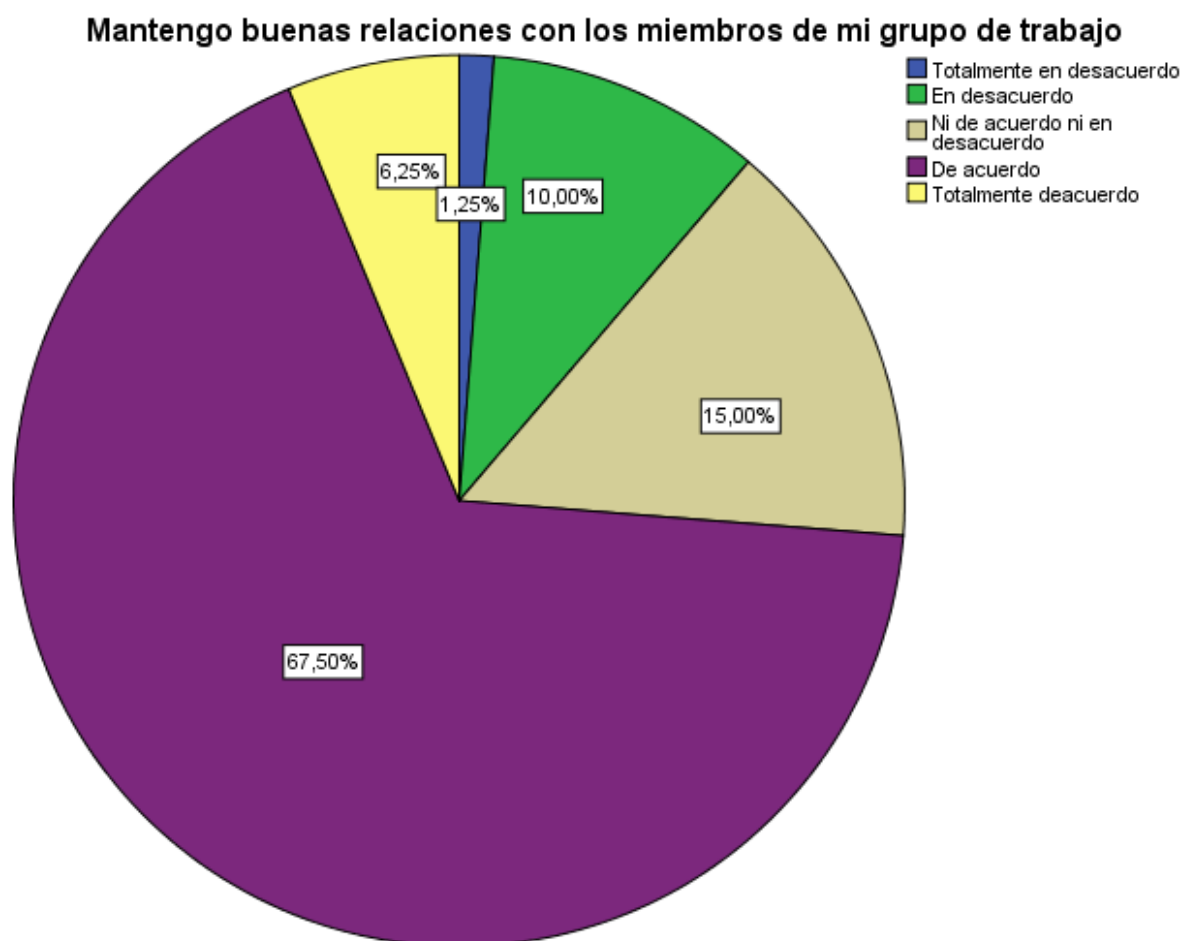


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (36.25%), se mostraba de acuerdo, respecto a que se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses, seguido de un 25% que se mostraba en desacuerdo y un 18.75% que no precisaba.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 19 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 21 DEL CUESTIONARIO)

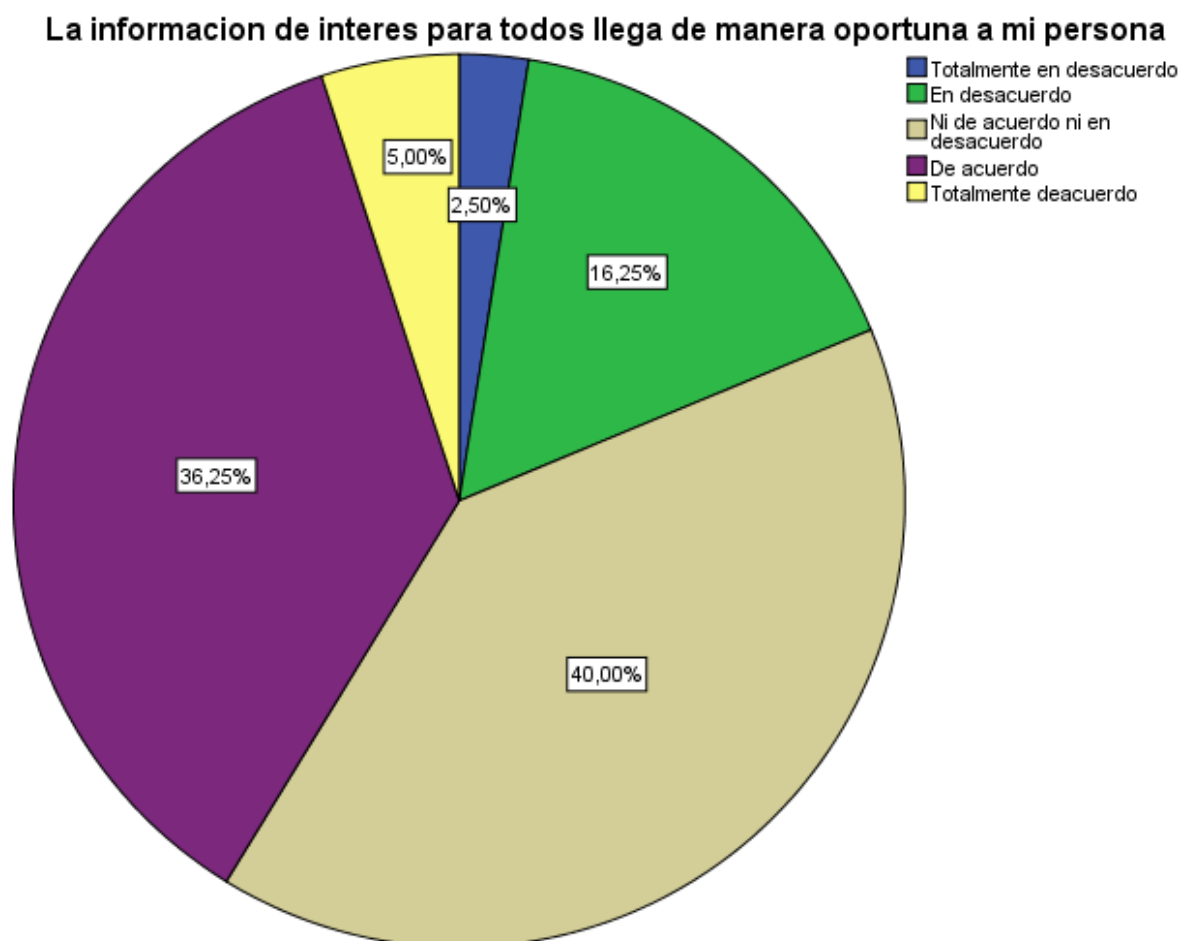


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (67.50%), se mostraba de acuerdo, respecto a que mantiene buenas relaciones con los miembros de su grupo de trabajo, seguido de un 15% que no mostraba una posicion definida, y un 10% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 20 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 32 DEL CUESTIONARIO)**



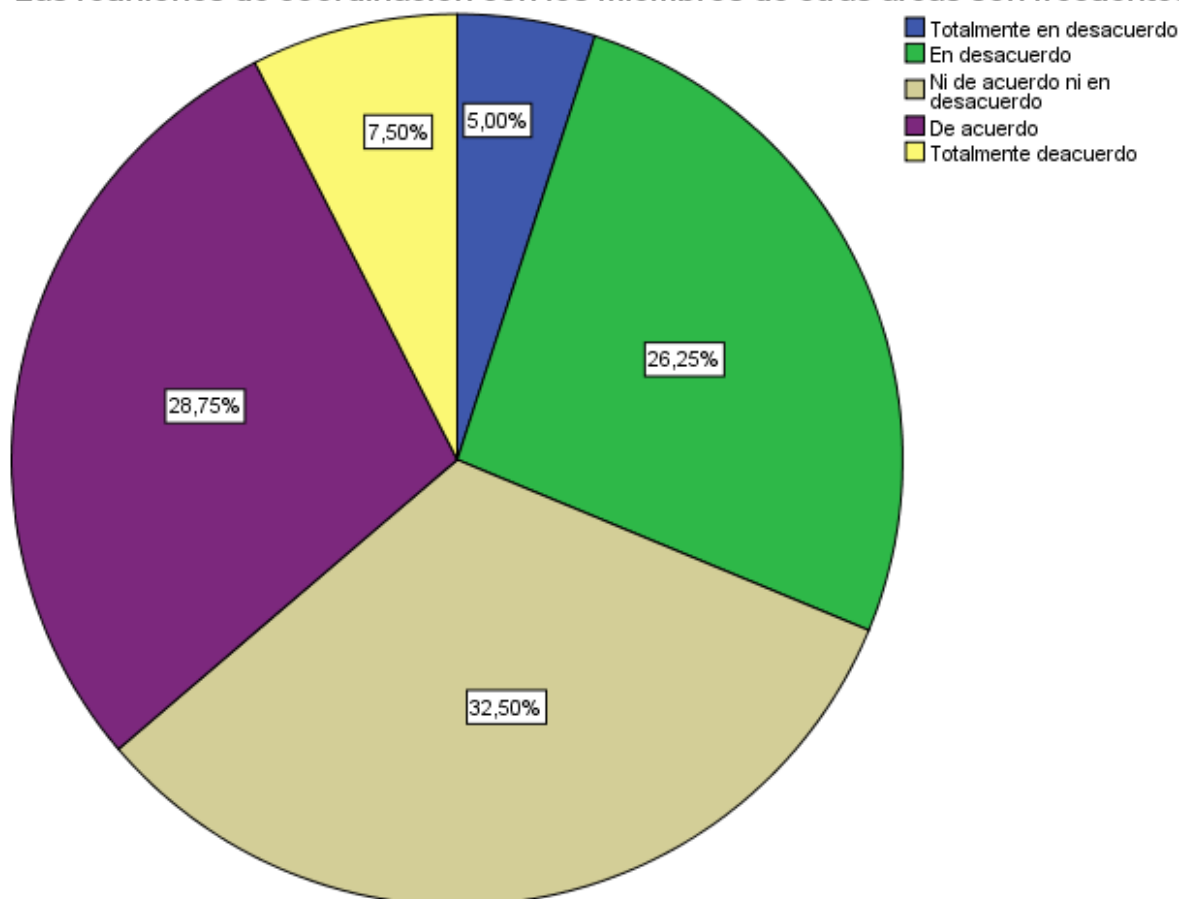
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (40%), no se mostraban ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que la información de interés para todos, llegue de manera oportuna a sus personas, seguido de un 36.25% que se mostraba de acuerdo y un 16.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 21 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 33 DEL CUESTIONARIO)

Las reuniones de coordinacion con los miembros de otras areas son frecuentes

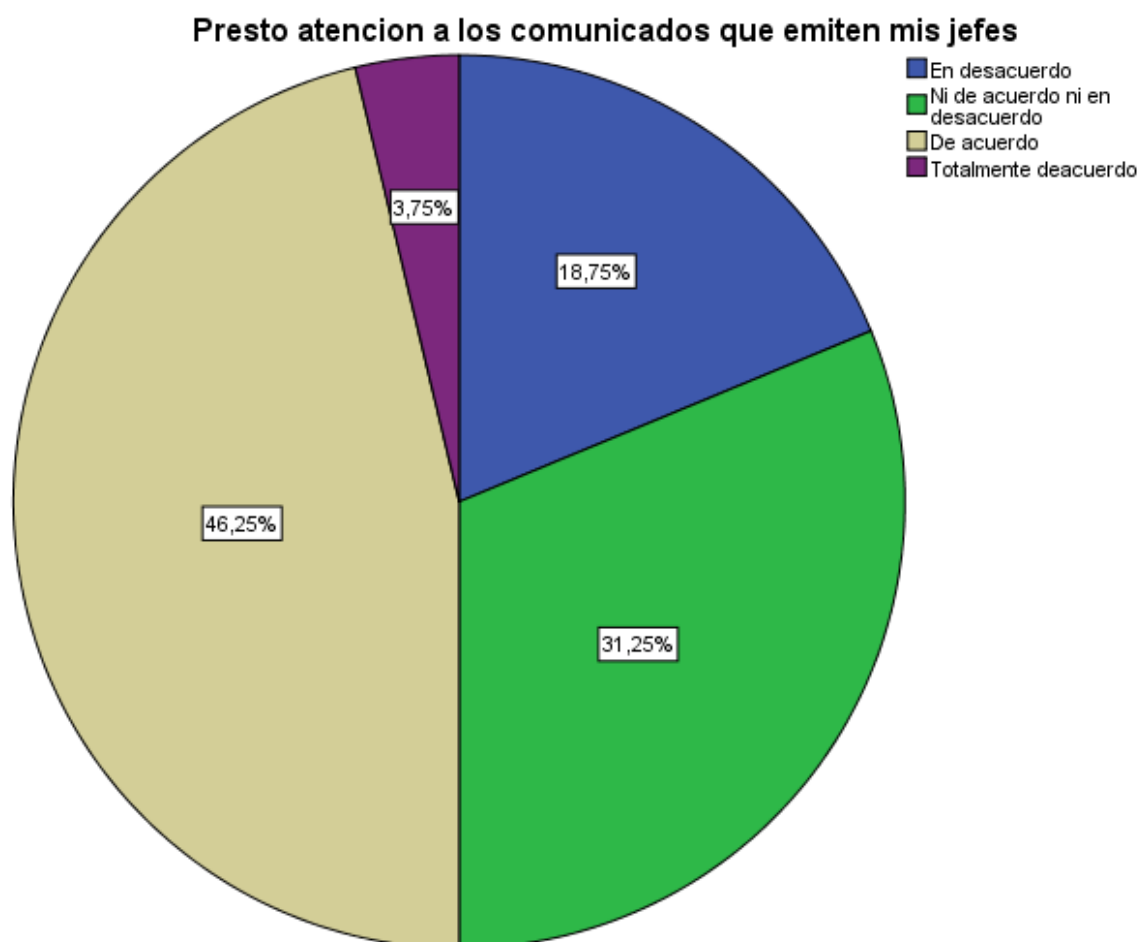


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (32.5%), se mostraban ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que las reuniones de coordinacion con los miembros de otras areas son frecuentes, seguido de un 28.75% que se mostraba de acuerdo, y un 26.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 22 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 34 DEL CUESTIONARIO)



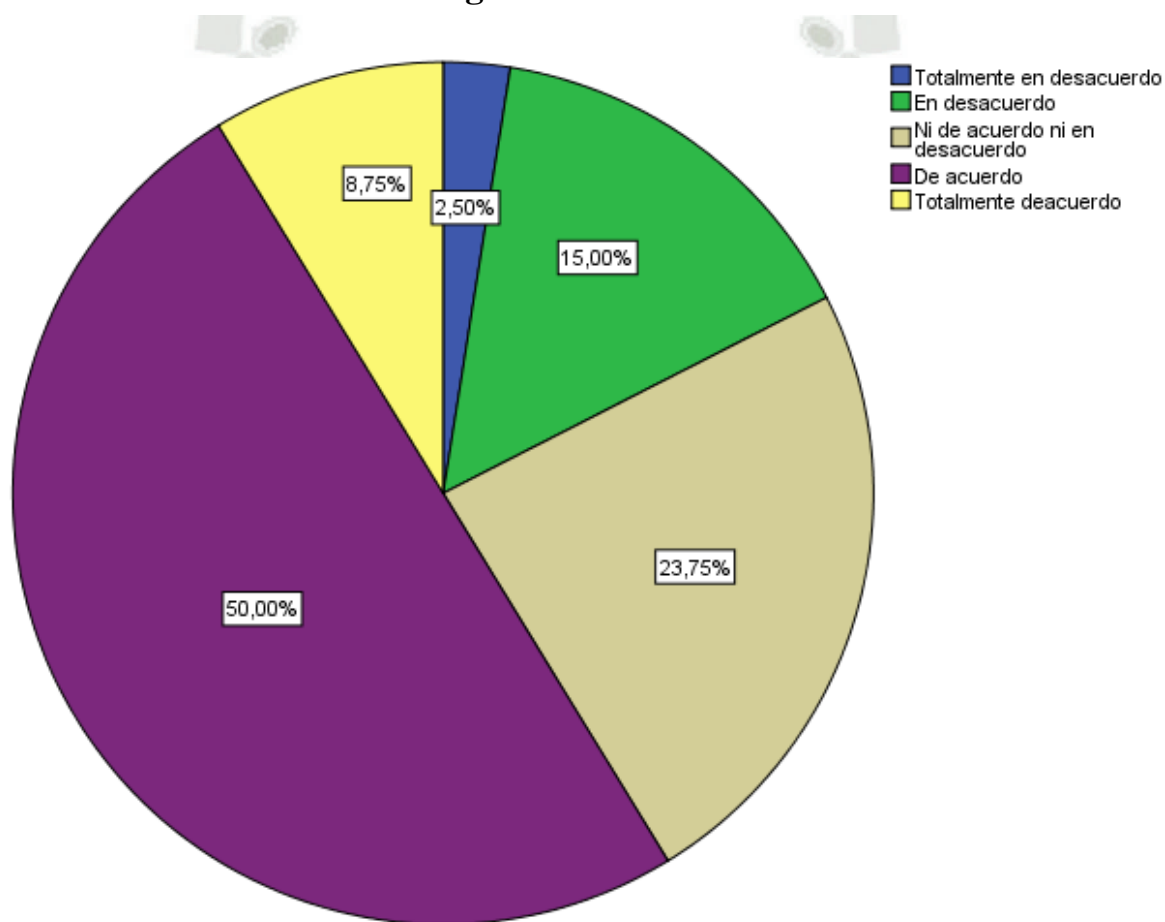
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (46.25%), se mostraba de acuerdo, respecto a que prestan atención a los comunicados que emiten sus jefes, seguido de un 31.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 18.75% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 23 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO COMUNICACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 35 DEL CUESTIONARIO)**

En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros

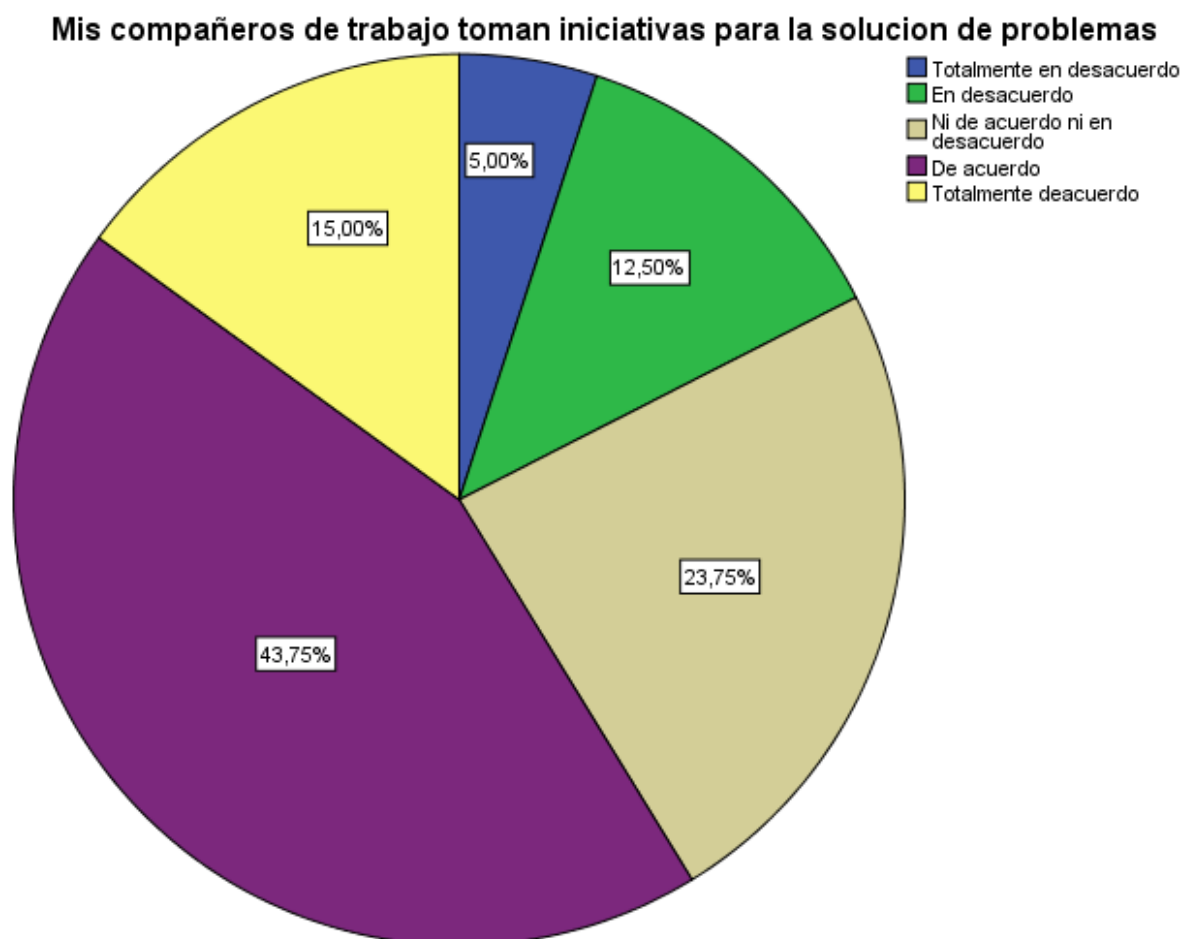


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (50%), se mostraba de acuerdo, respecto a que en su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista , aun cuando se contradiga a los demás miembros, seguido de un 23.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 15% que estaba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 24 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO INNOVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 6 DEL CUESTIONARIO)**

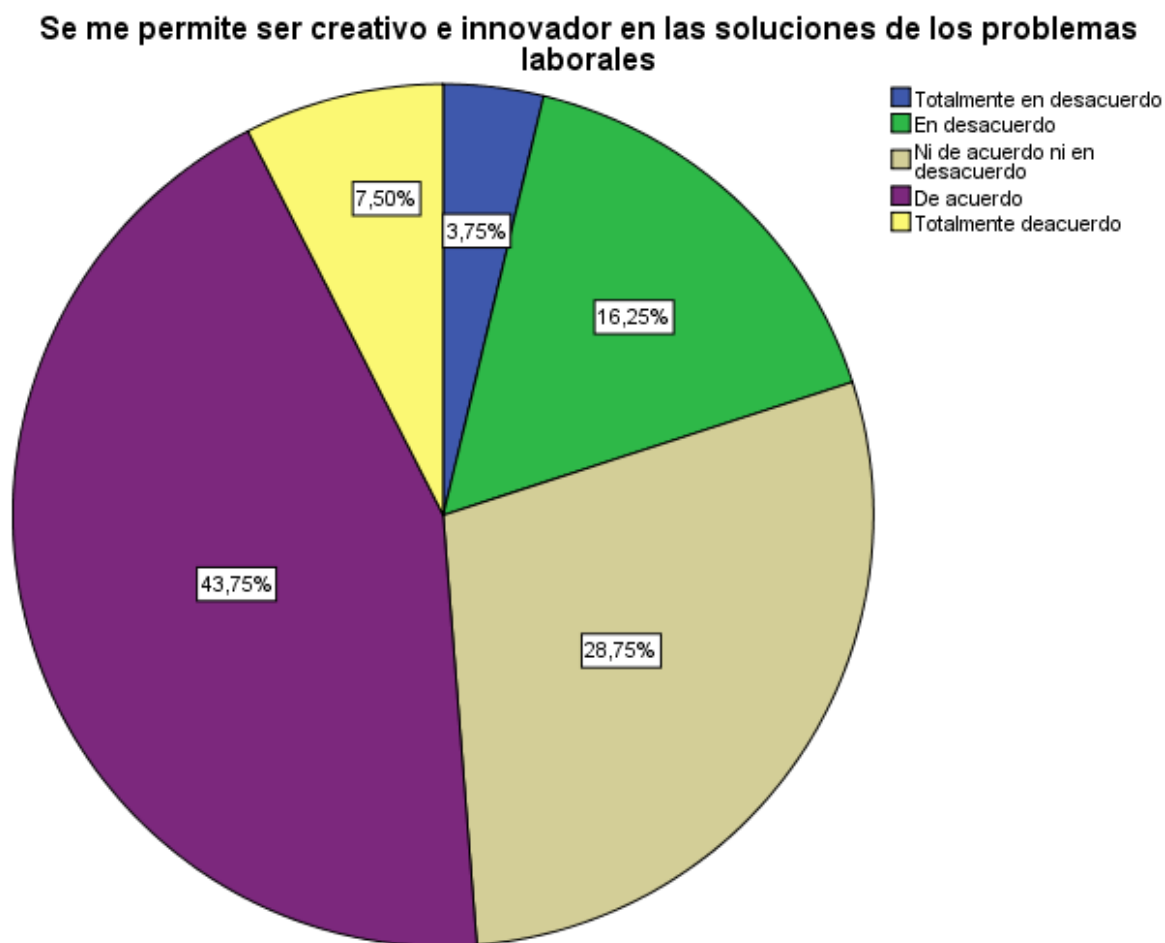


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (43.75%), se mostraba de acuerdo, respecto a que sus compañeros de trabajo si toman iniciativas para la solución de los problemas, seguido de un 23.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 15% que estaba totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 25 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO INNOVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 22 DEL CUESTIONARIO)**



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (43.75%), se mostraba de acuerdo, respecto a que se le permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales, seguido de un 28.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 16.25% que estaba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 26 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO INNOVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 43 DEL CUESTIONARIO)**

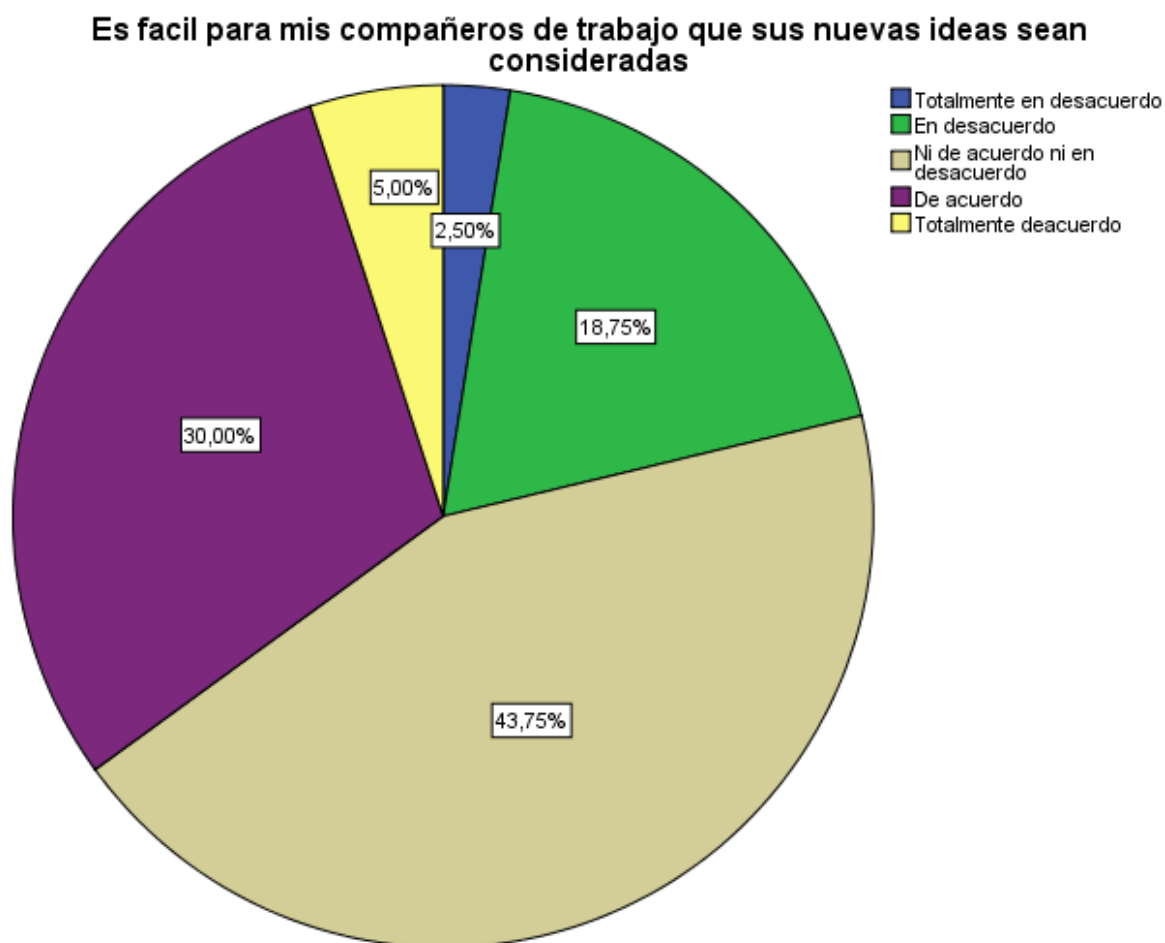


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (43.75%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que la innovación es característica de su organización, seguido de un 27.50% que se mostraba de acuerdo, y un 21.25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 27 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO INNOVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 49 DEL CUESTIONARIO)**



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (43.75%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que le es fácil para sus compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas, seguido de un 30% que se mostraba de acuerdo, y un 18.75% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 28 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO INNOVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 51 DEL CUESTIONARIO)**

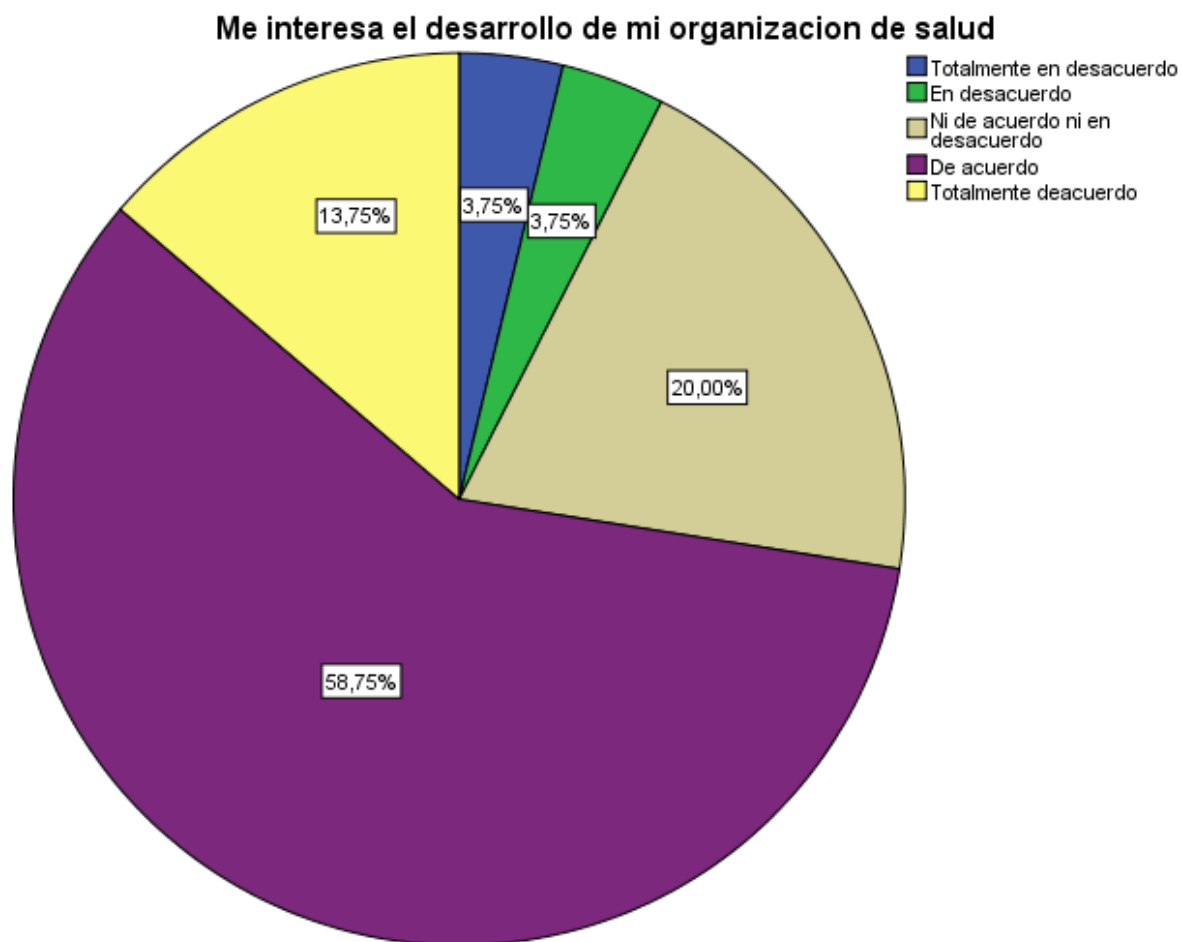


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (40%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que su institución es flexible y se adapta bien a los cambios, seguido de un 25% que se mostraba de acuerdo, y 25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 29 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO IDENTIDAD
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 10 DEL CUESTIONARIO)

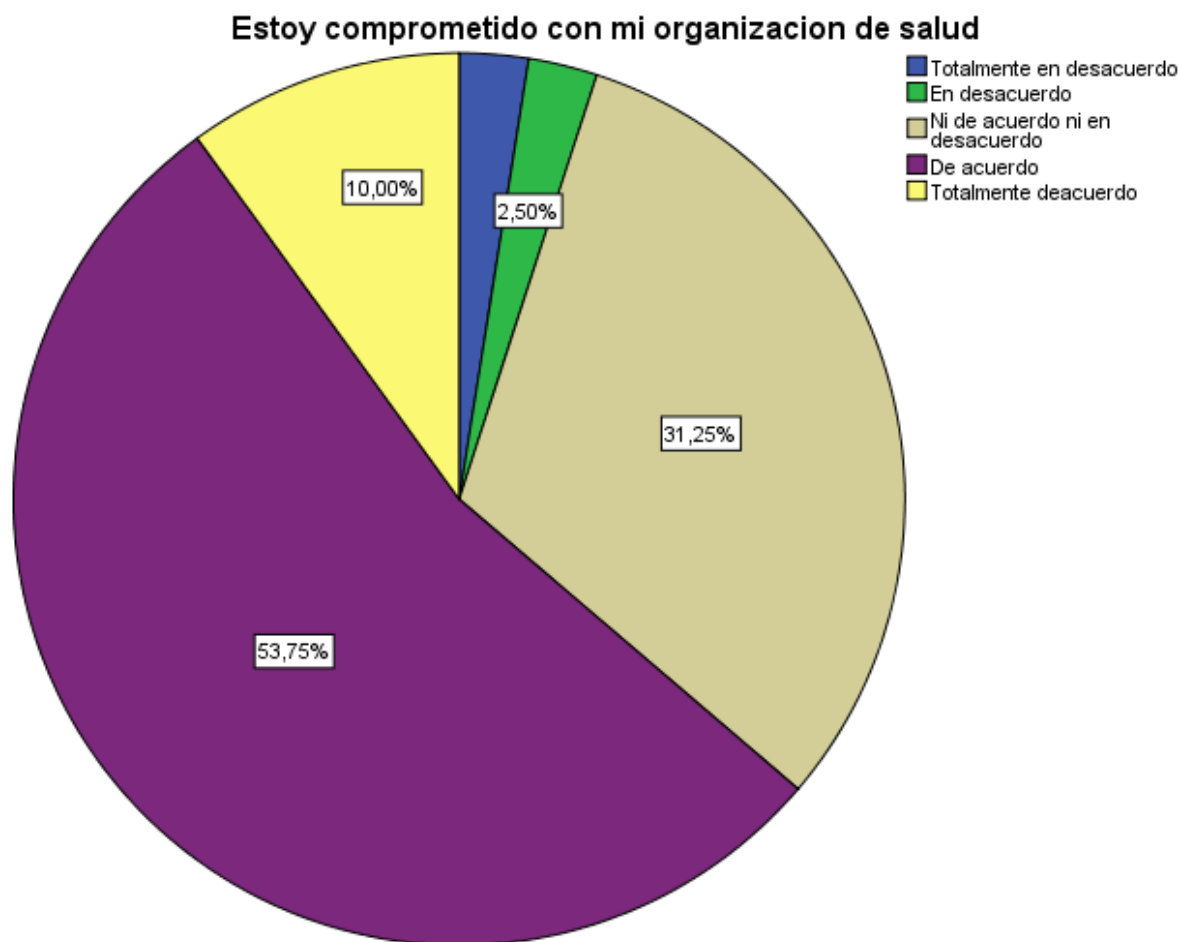


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (58.75%), se mostraba de acuerdo, respecto a que le interesa el desarrollo de su organización de salud, seguido de un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 13.75% totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 30 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO IDENTIDAD
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 11 DEL CUESTIONARIO)**



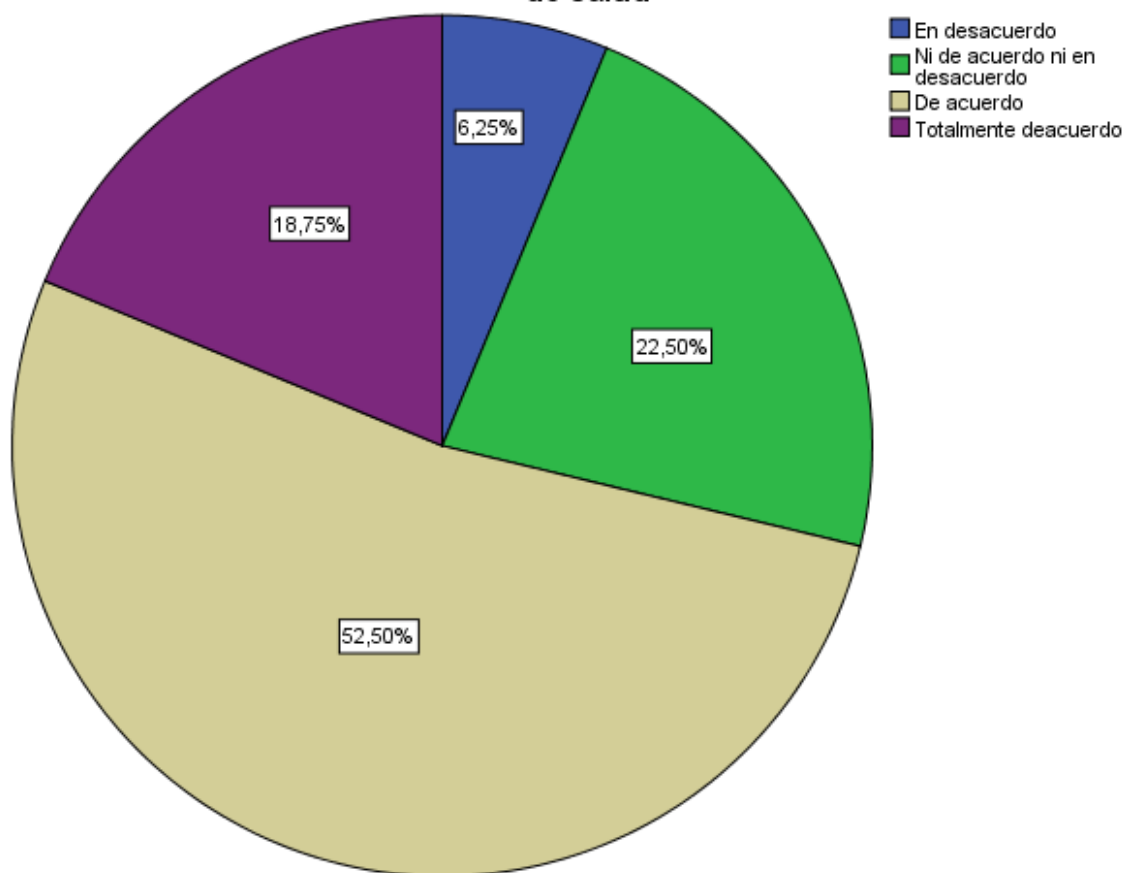
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (53.75%), se mostraba de acuerdo, respecto a que está comprometido con su organización de salud, seguido de un 31.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 10% totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 31 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO IDENTIDAD
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 13 DEL CUESTIONARIO)

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud

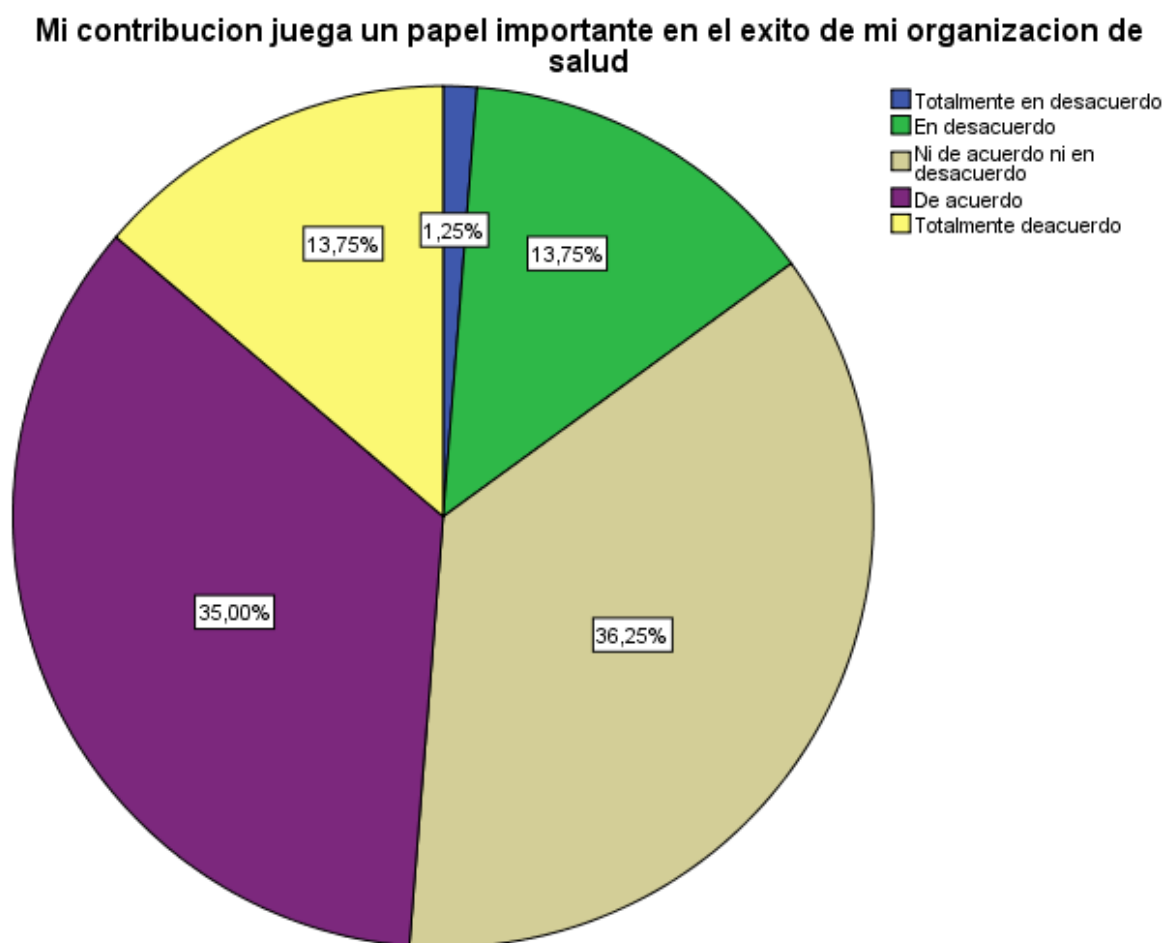


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (52.5%), se mostraba de acuerdo, respecto a que su trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de su organización de salud, seguido de un 22.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 18.75% totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 32 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO IDENTIDAD
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 31 DEL CUESTIONARIO)**

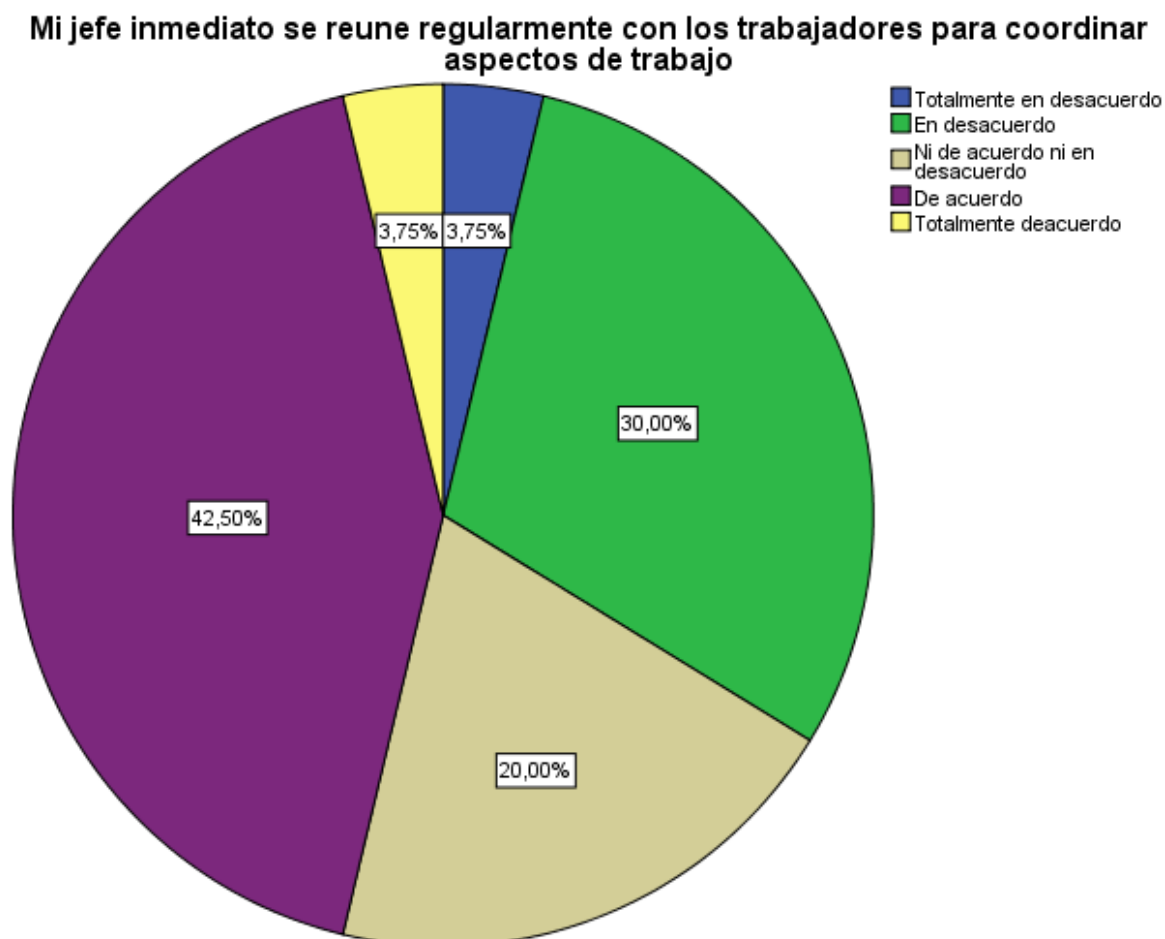


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (36.25%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que su contribucion juega un papel importante en el éxito de su organización de salud, seguido de un 35% de acuerdo, y un 13.75% totalmente de acuerdo, como tambien un 13.75% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 33 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO TOMA DE DECISIONES
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 14 DEL CUESTIONARIO)**



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (42.5%), se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo, seguido de un 30% en desacuerdo, y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 34 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO TOMA DE DECISIONES
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 30 DEL CUESTIONARIO)**

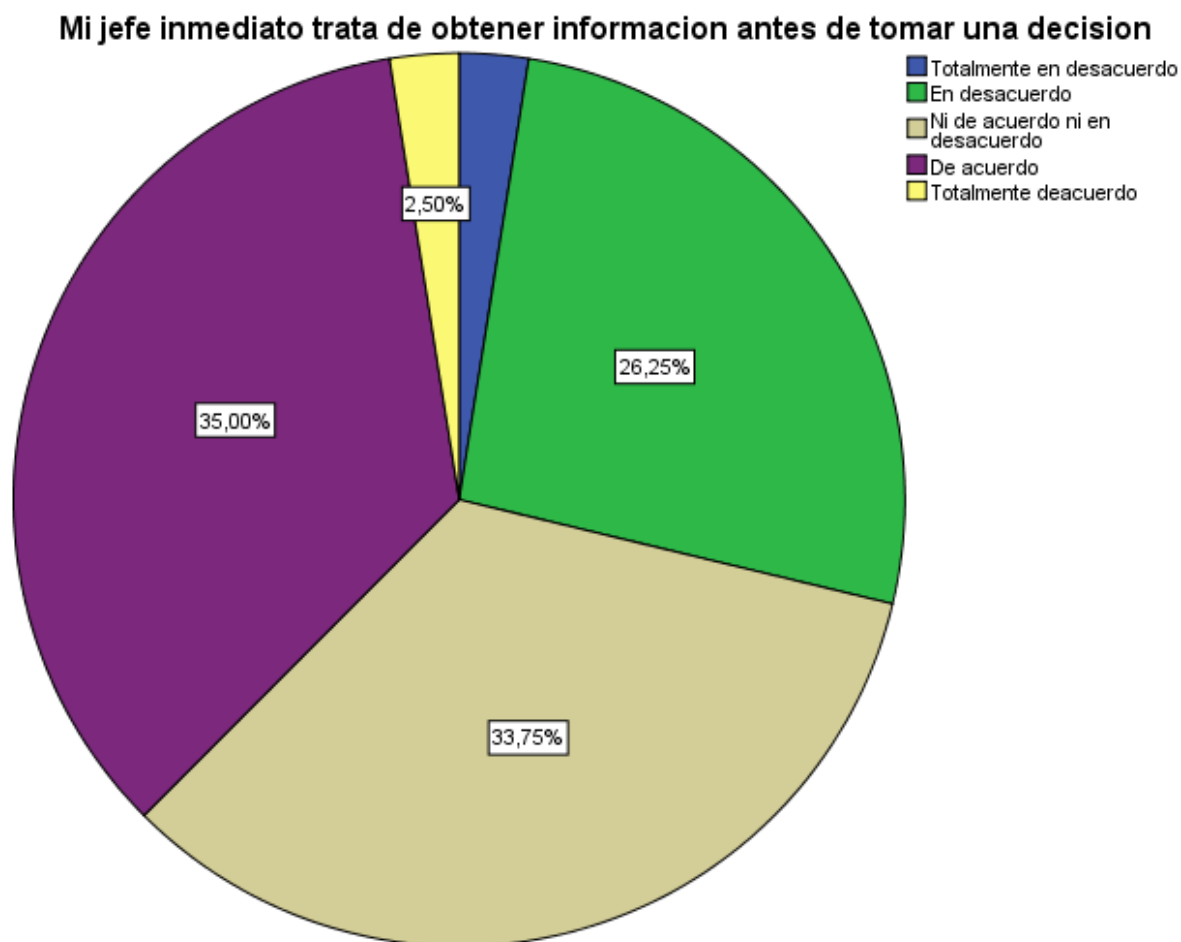


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba de acuerdo, respecto a que en su organización participa en la toma de decisiones, seguido de un 32.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 26.25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 35 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO TOMA DE DECISIONES
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 44 DEL CUESTIONARIO)**

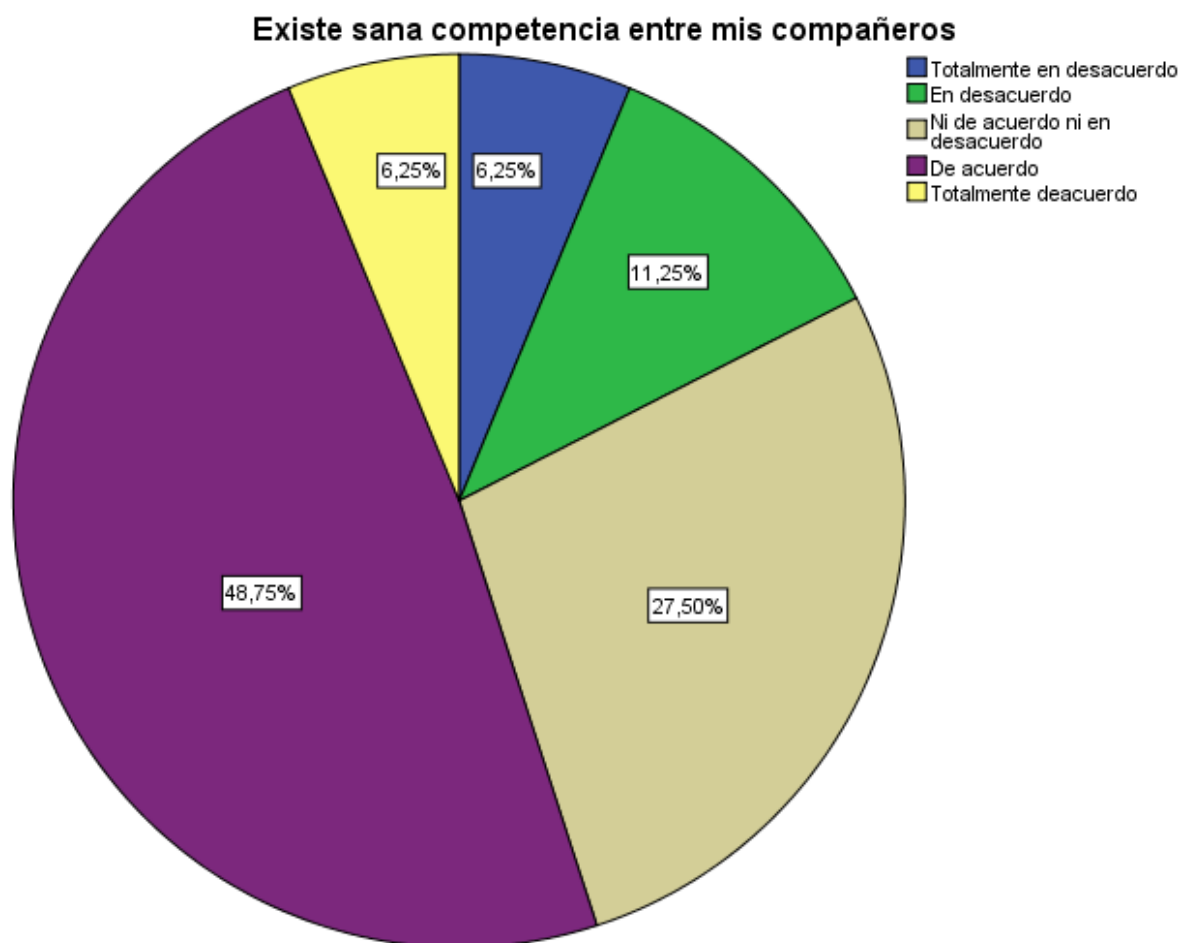


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión, seguido de un 33.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 26.25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 36 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO MOTIVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 15 DEL CUESTIONARIO)**

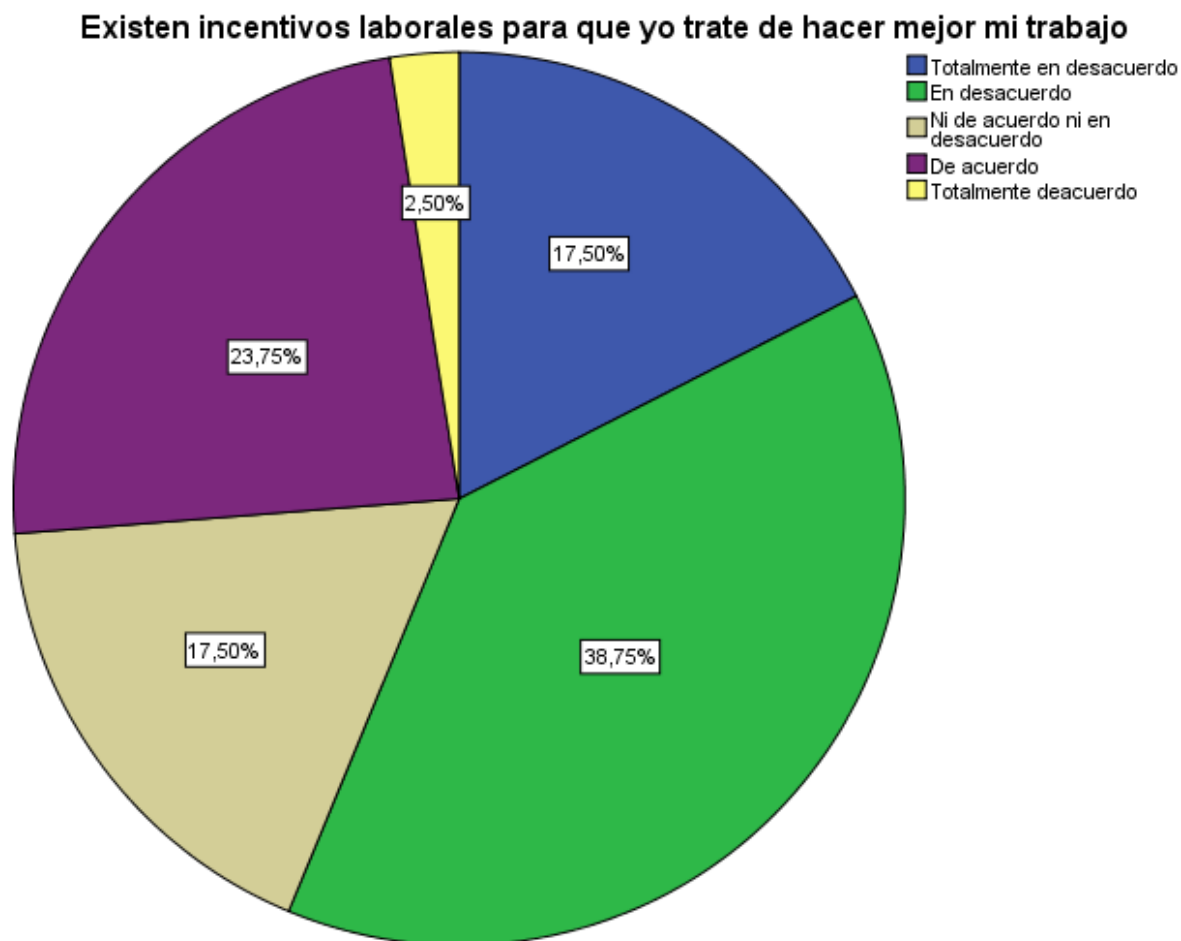


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (48.75%), se mostraba de acuerdo, respecto a que existe una sana competencia entre sus compañeros, seguido de un 27.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 11.25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 37 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO MOTIVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 20 DEL CUESTIONARIO)**



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (38.75%), se mostraba desacuerdo, respecto a que existen incentivos laborales para tratar de hacer mejor su trabajo, seguido de un 23.75% de acuerdo, y un 17.50% tanto en totalmente en desacuerdo, como ni de acuerdo ni en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 38 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO MOTIVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 23 DEL CUESTIONARIO)**



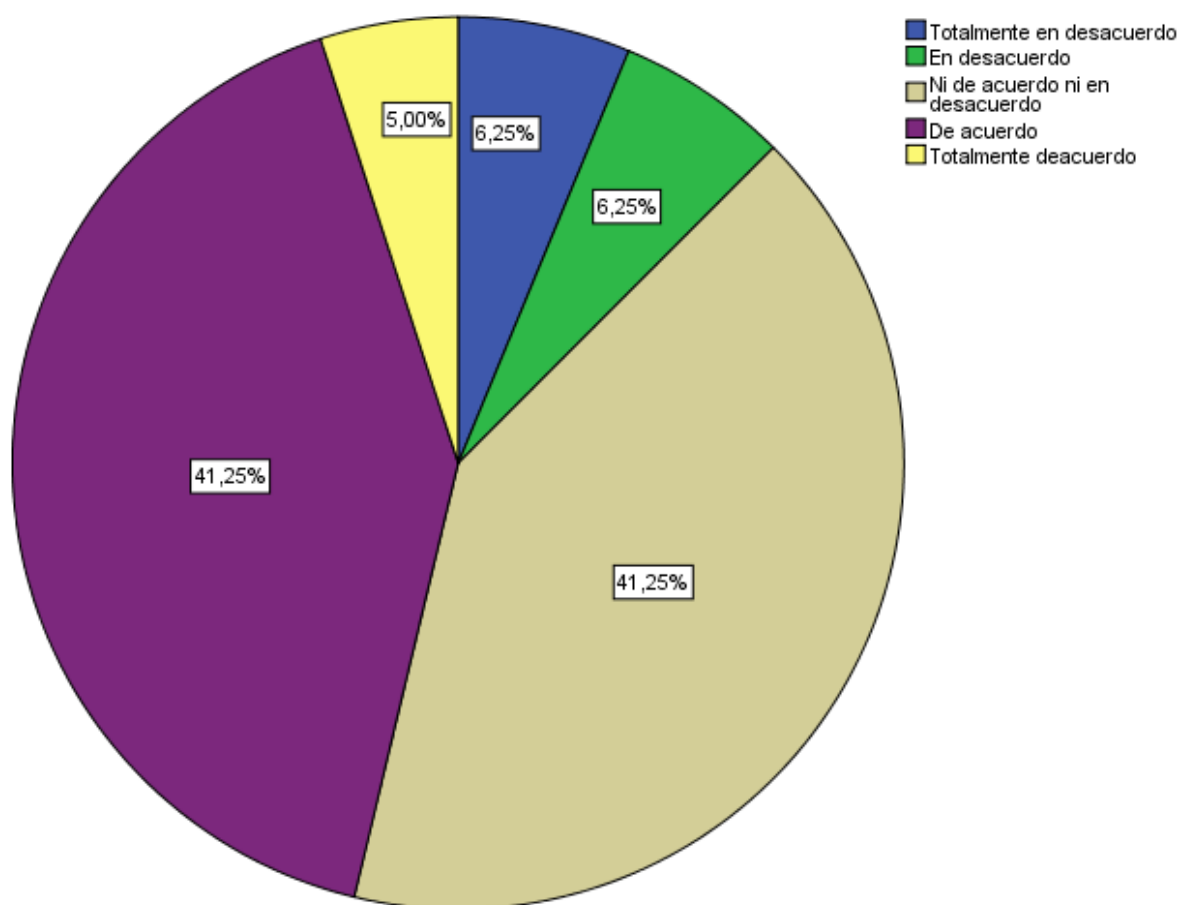
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (45%), se mostraba de acuerdo, respecto a que se siente a gusto de formar parte de la organización, seguido de un 41.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7.5% totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 39 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO MOTIVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 28 DEL CUESTIONARIO)

Recibo buen trato en mi establecimiento de salud

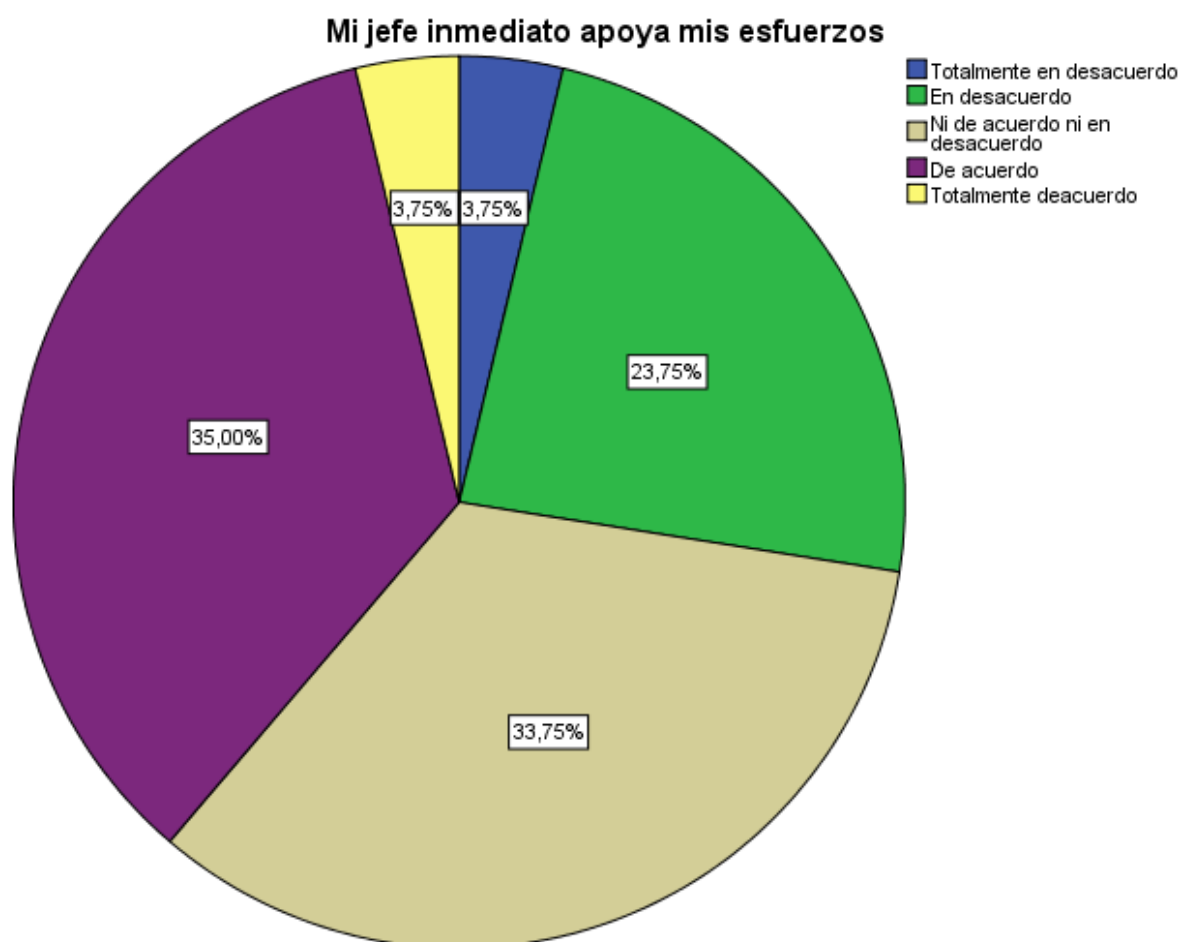


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (41.25%), se mostraba entre de acuerdo, y ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que recibe un buen trato en su establecimiento de salud, seguido de un 6.25% que se mostraba en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 40 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO MOTIVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 45 DEL CUESTIONARIO)**



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato apoya sus esfuerzos, seguido de un 33.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 23.75% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 41 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO MOTIVACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 46 DEL CUESTIONARIO)



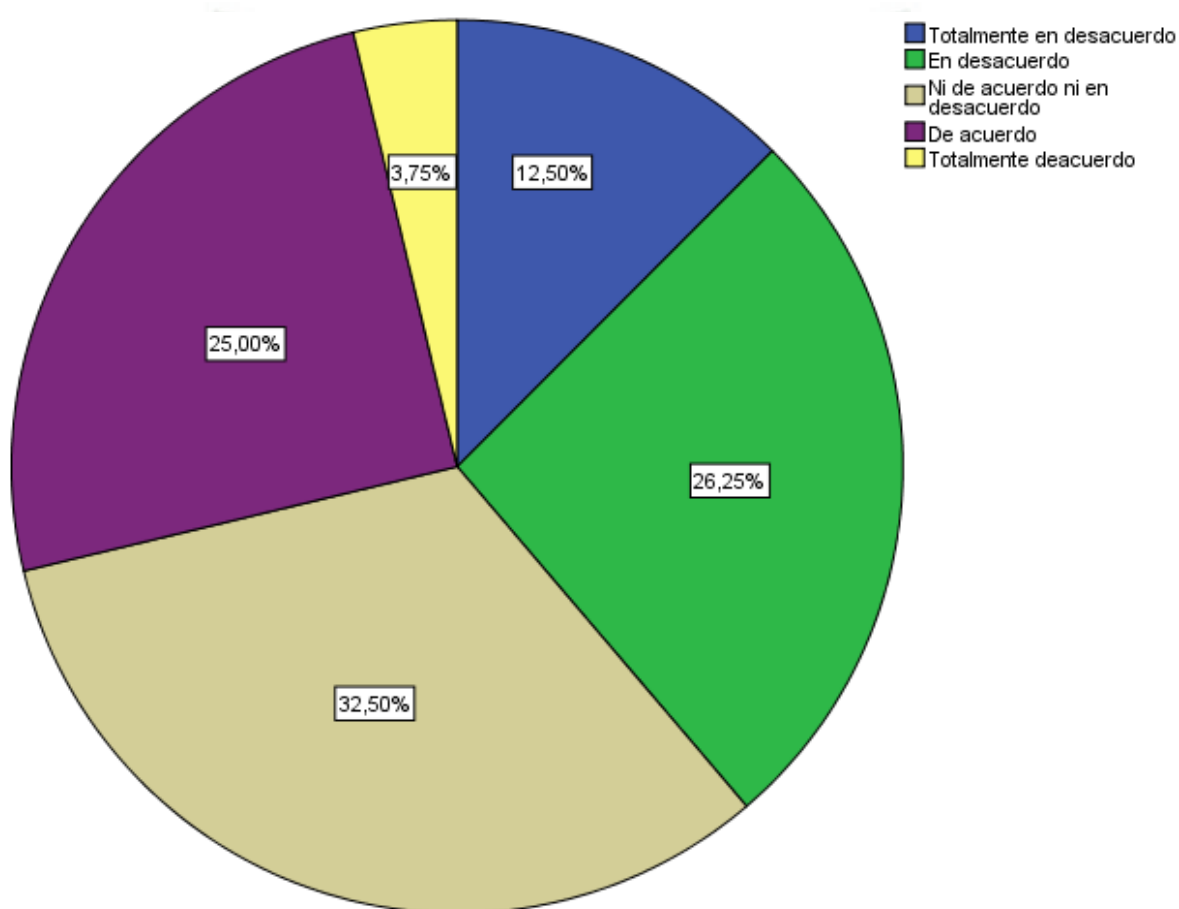
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que el trabajo que realiza permite que desarrolle al maximo todas sus capacidades, seguido de un 28.75% de acuerdo, y un 25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 42 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO REMUNERACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 16 DEL CUESTIONARIO)

Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados

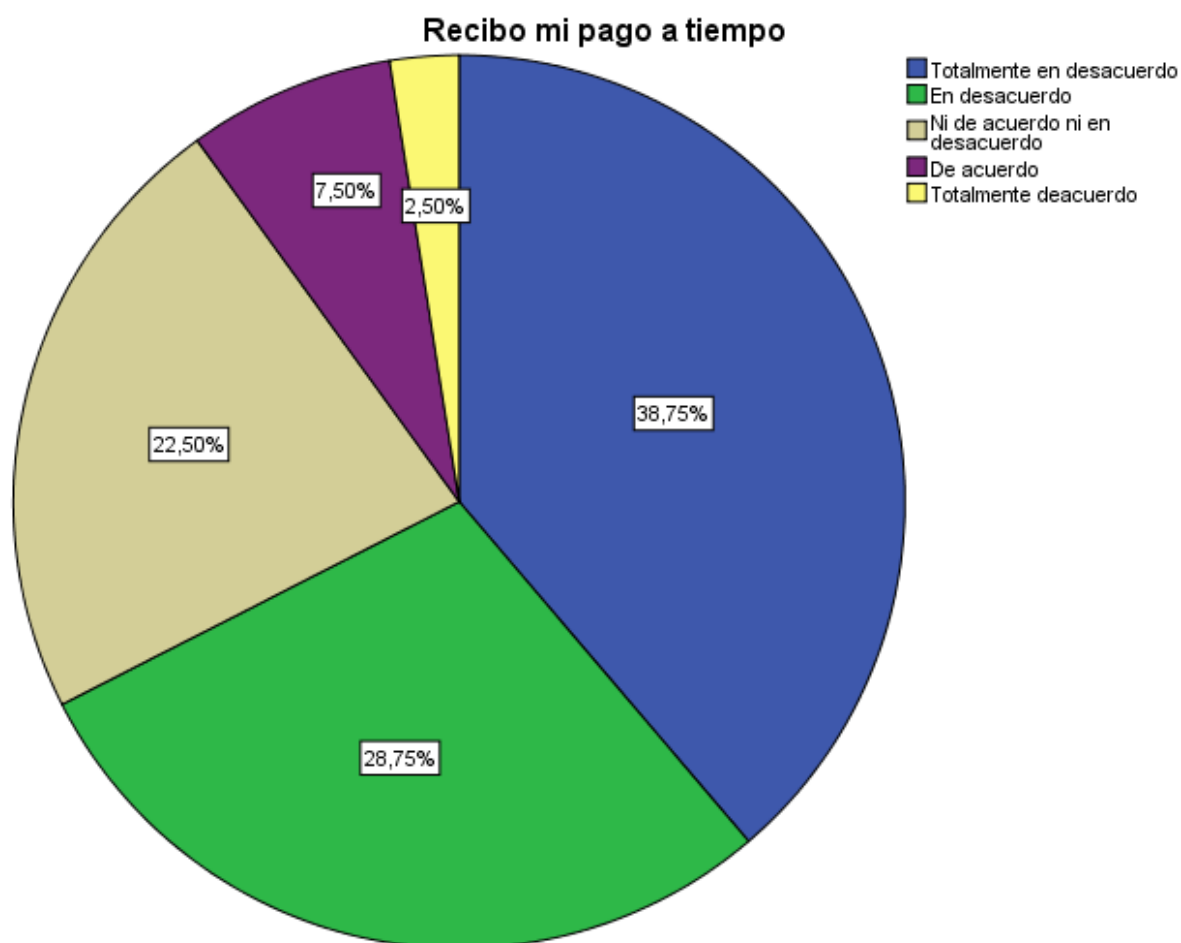


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (32.5%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que considera que los beneficios que se le ofrecen en su trabajo son los adecuados, seguido de un 26.25% en desacuerdo, y un 25% de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 43 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO REMUNERACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 18 DEL CUESTIONARIO)

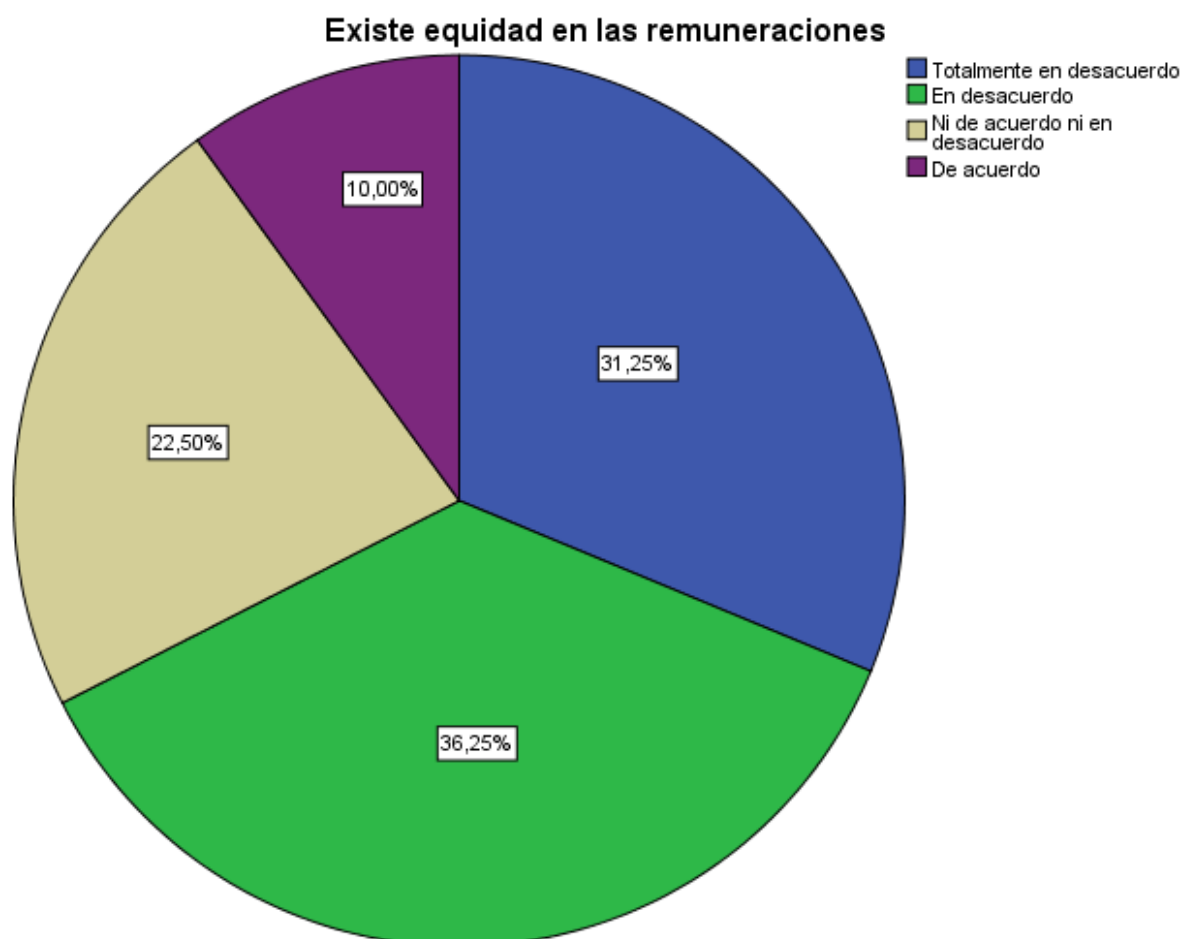


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (38.75%), se mostraba totalmente de acuerdo, respecto a que considera que recibe su pago a tiempo, seguido de un 28.75% en desacuerdo y un 22.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 44 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO REMUNERACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 37 DEL CUESTIONARIO)

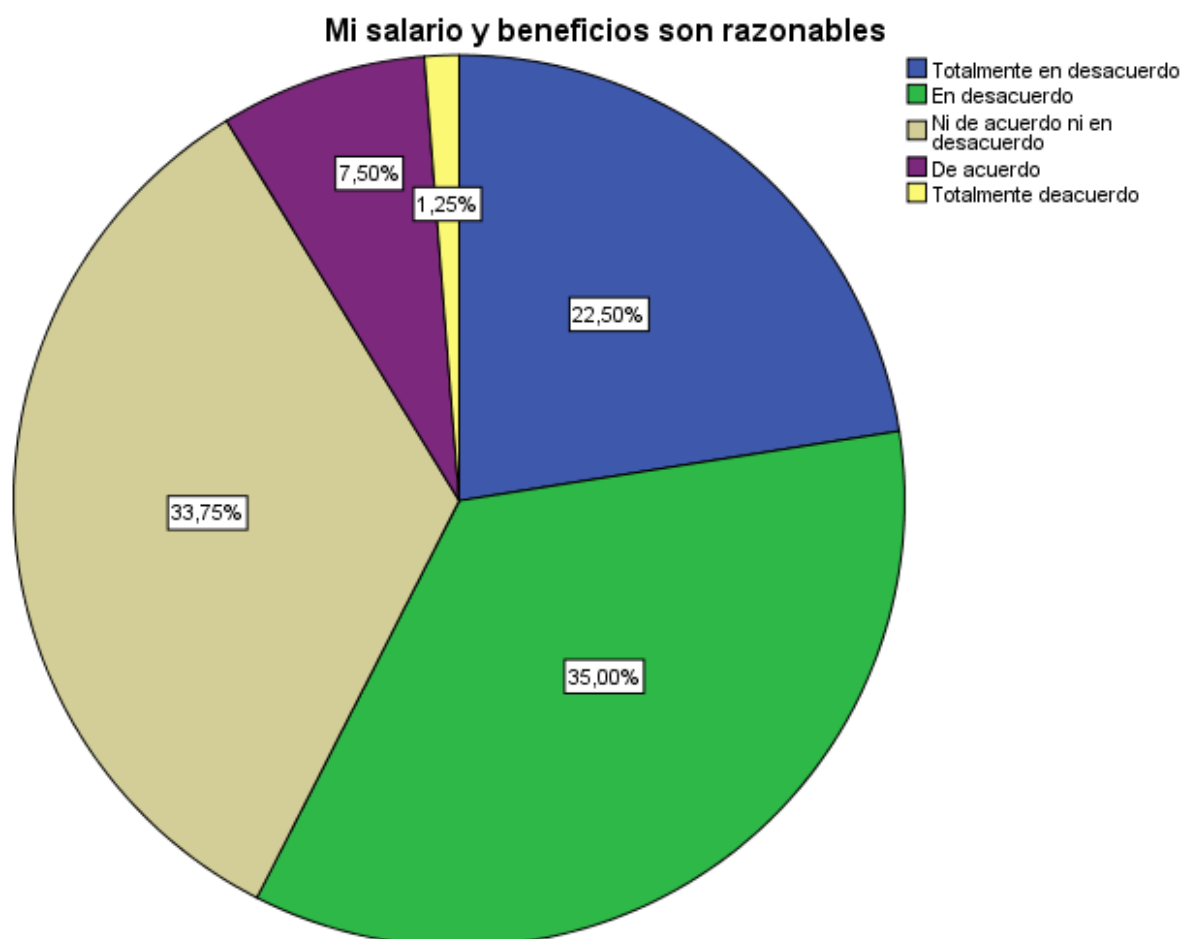


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (36.25%), se mostraba en desacuerdo, respecto a que existe equidad en las remuneraciones, seguido de un 31.25% totalmente en desacuerdo, y un 22.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 45 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO REMUNERACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 52 DEL CUESTIONARIO)**

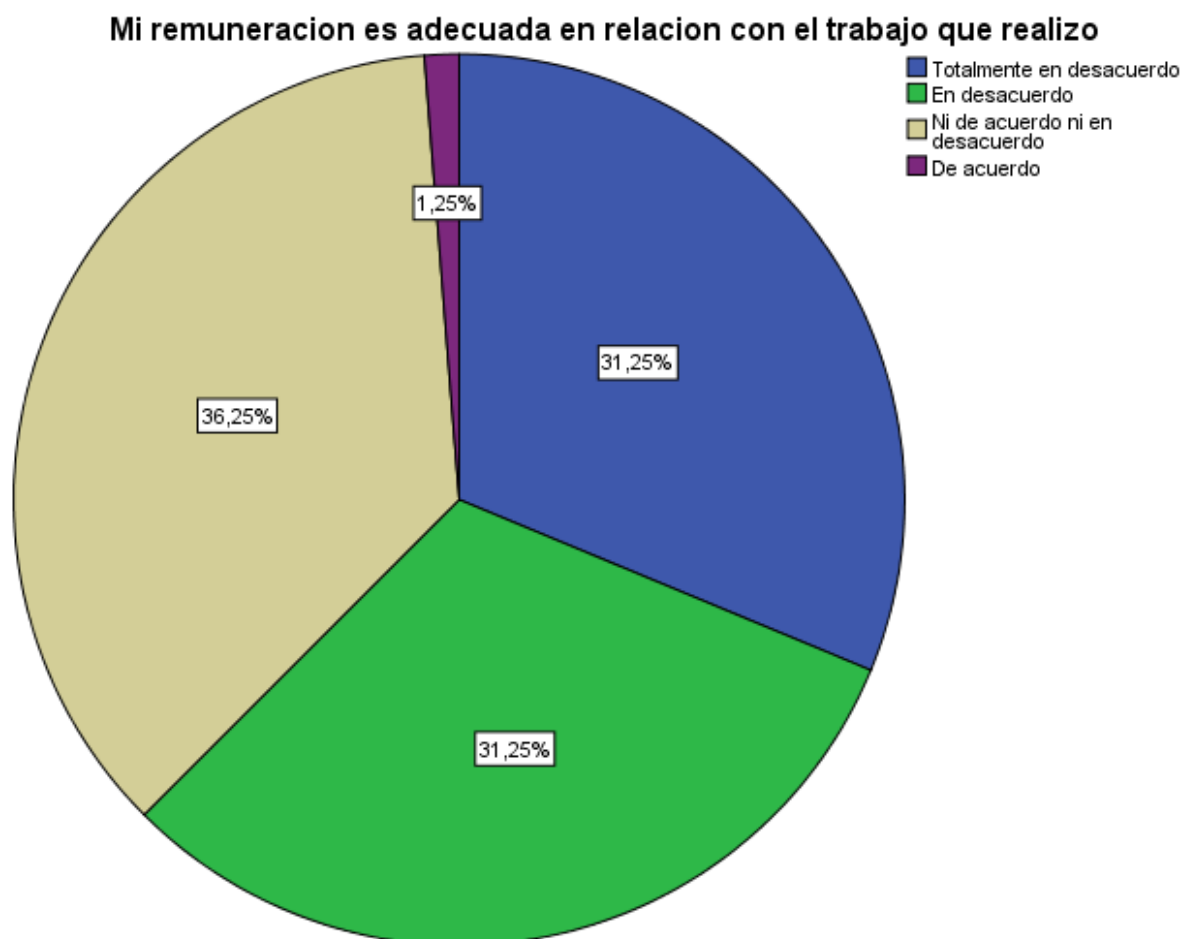


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba en desacuerdo, respecto a que su salario y beneficios son razonables, seguido de un 33.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 22.5% totalmente en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 46 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO REMUNERACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 53 DEL CUESTIONARIO)

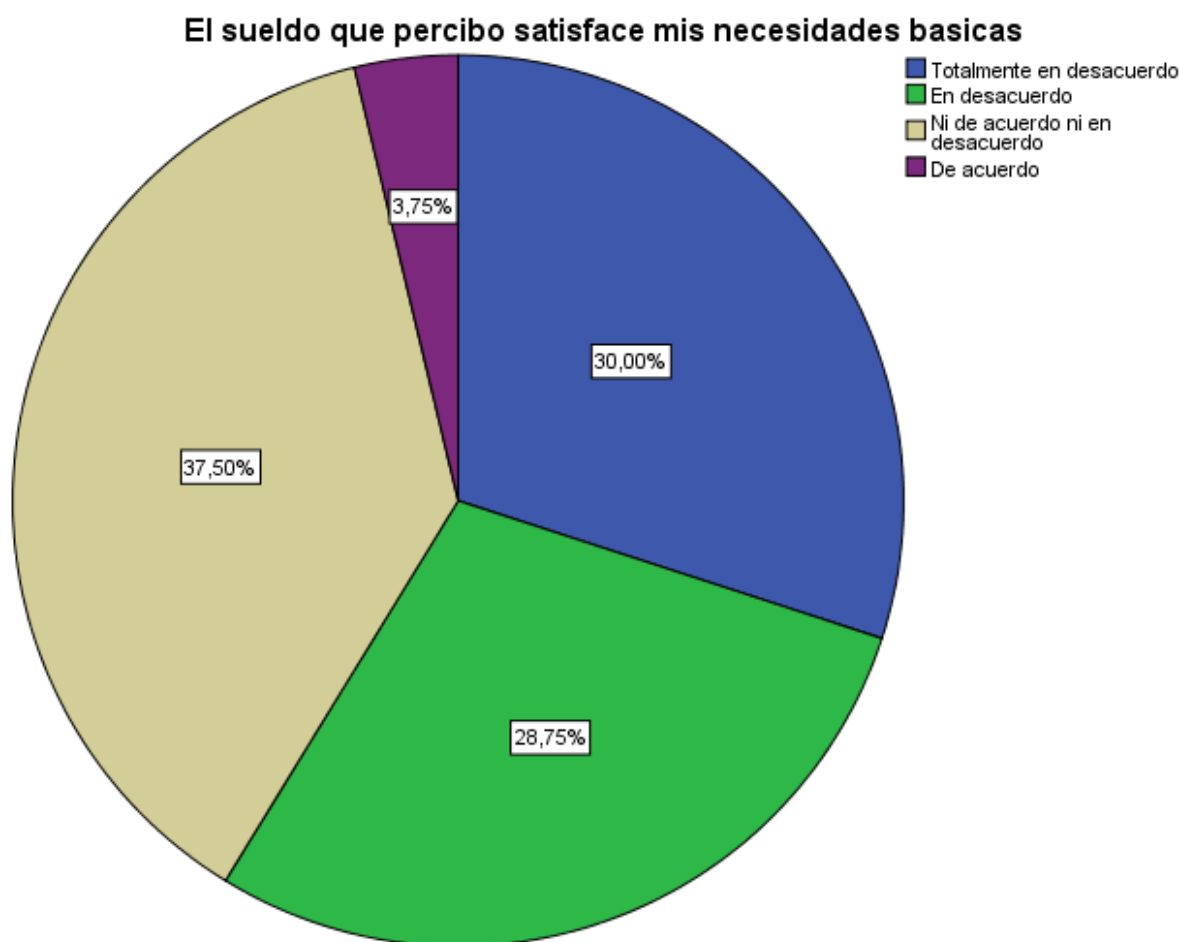


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (36.25%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que su remuneracion es adecuada en relacion con el trabajo que realiza, seguido de un 31.25% tanto como en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 47 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO REMUNERACIÓN
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 54 DEL CUESTIONARIO)

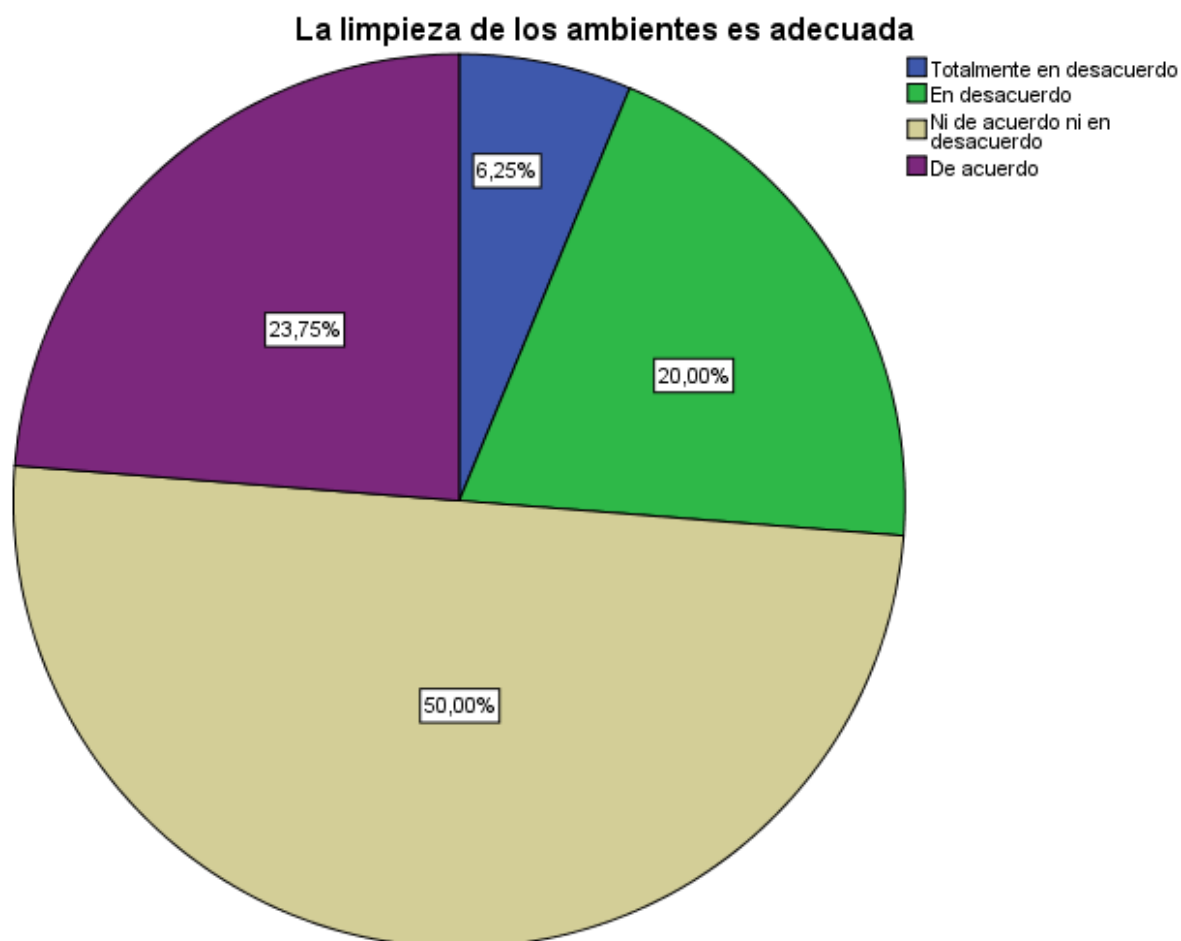


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (37.5%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que el sueldo que percibe satisface sus necesidades basicas, seguido de un 30% totalmente de acuerdo y un 28.75% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 48 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO CONFORT
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 19 DEL CUESTIONARIO)**

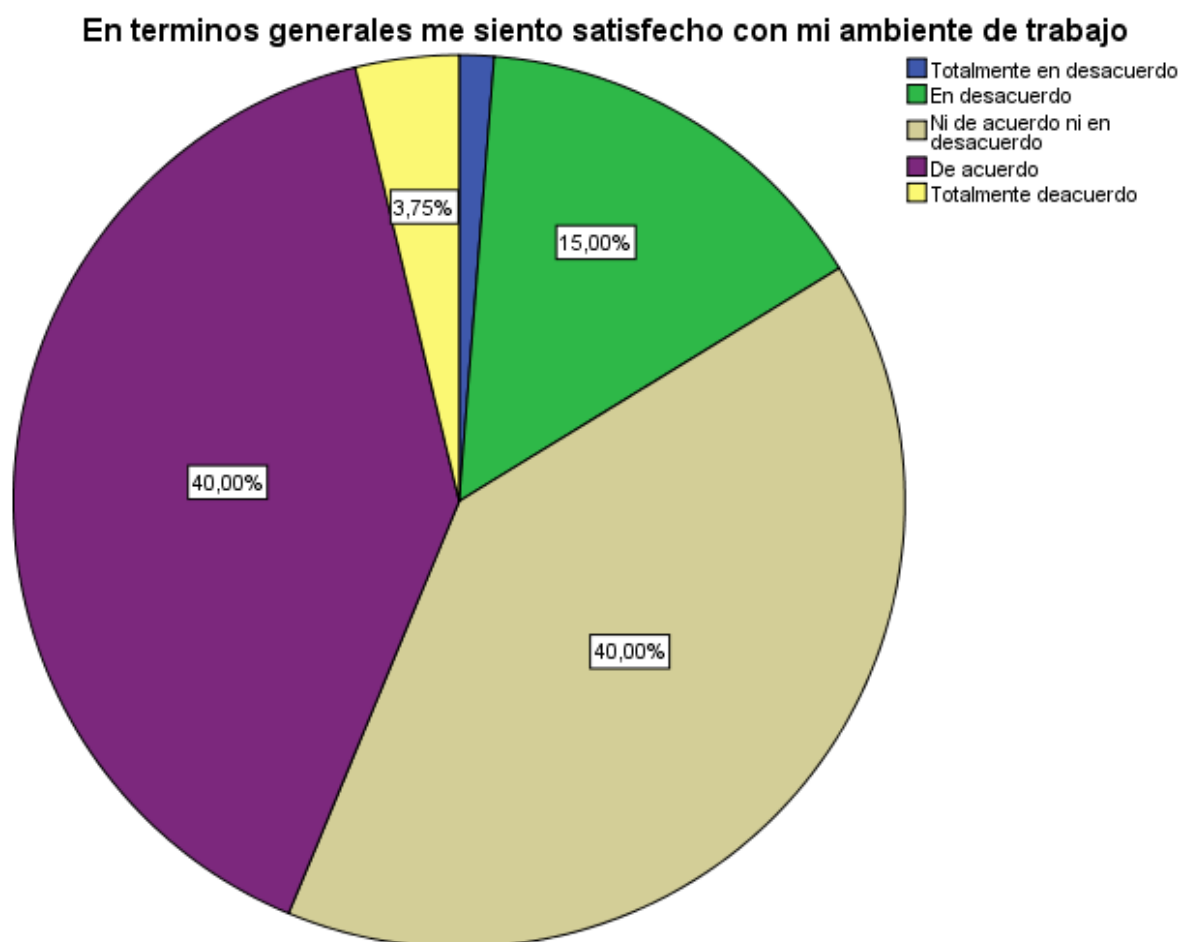


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (50%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que la limpieza de los ambientes es adecuada, seguido de un 23.75% de acuerdo y un 20% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 49 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO CONFORT
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 41 DEL CUESTIONARIO)

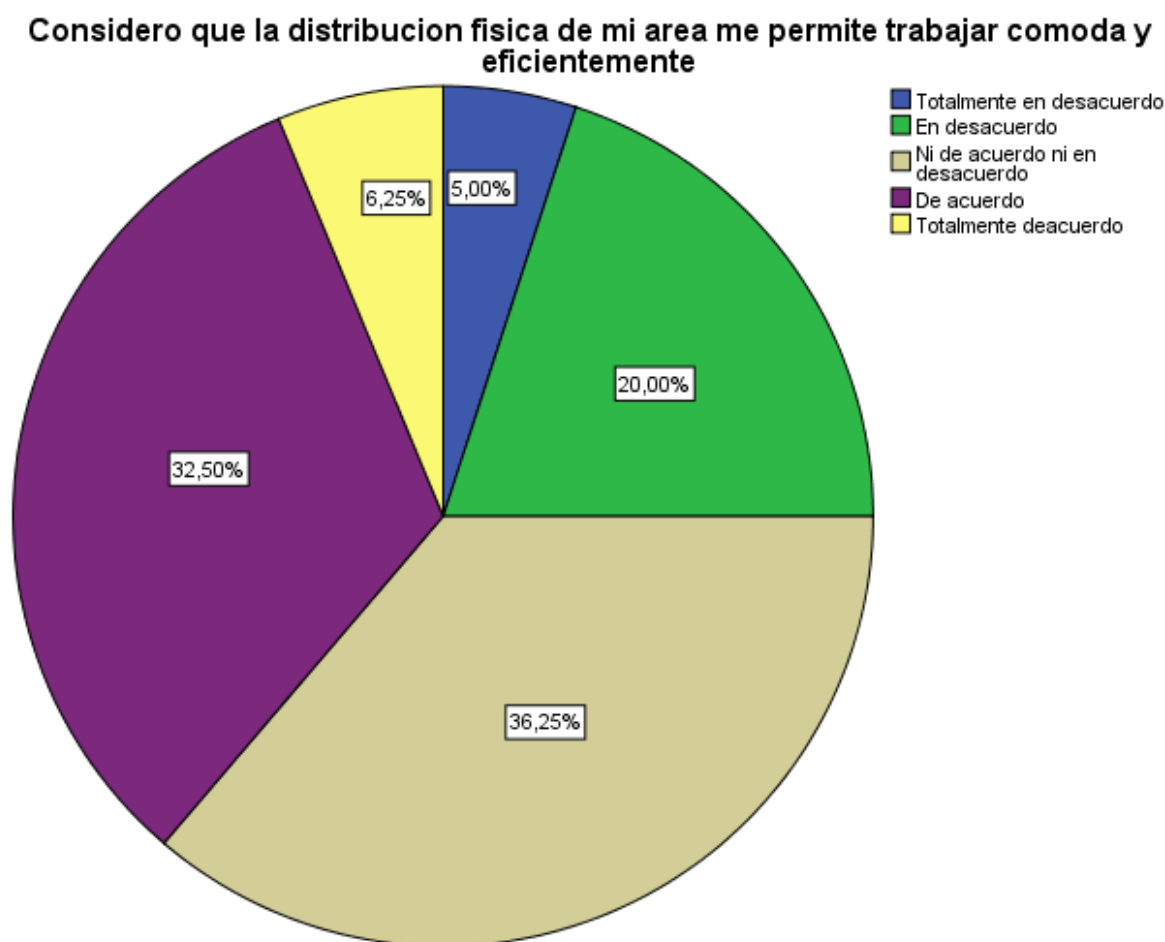


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (40%), se mostró de acuerdo, y ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que en terminos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo, seguido de un 15% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 50 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO CONFORT
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 50 DEL CUESTIONARIO)**



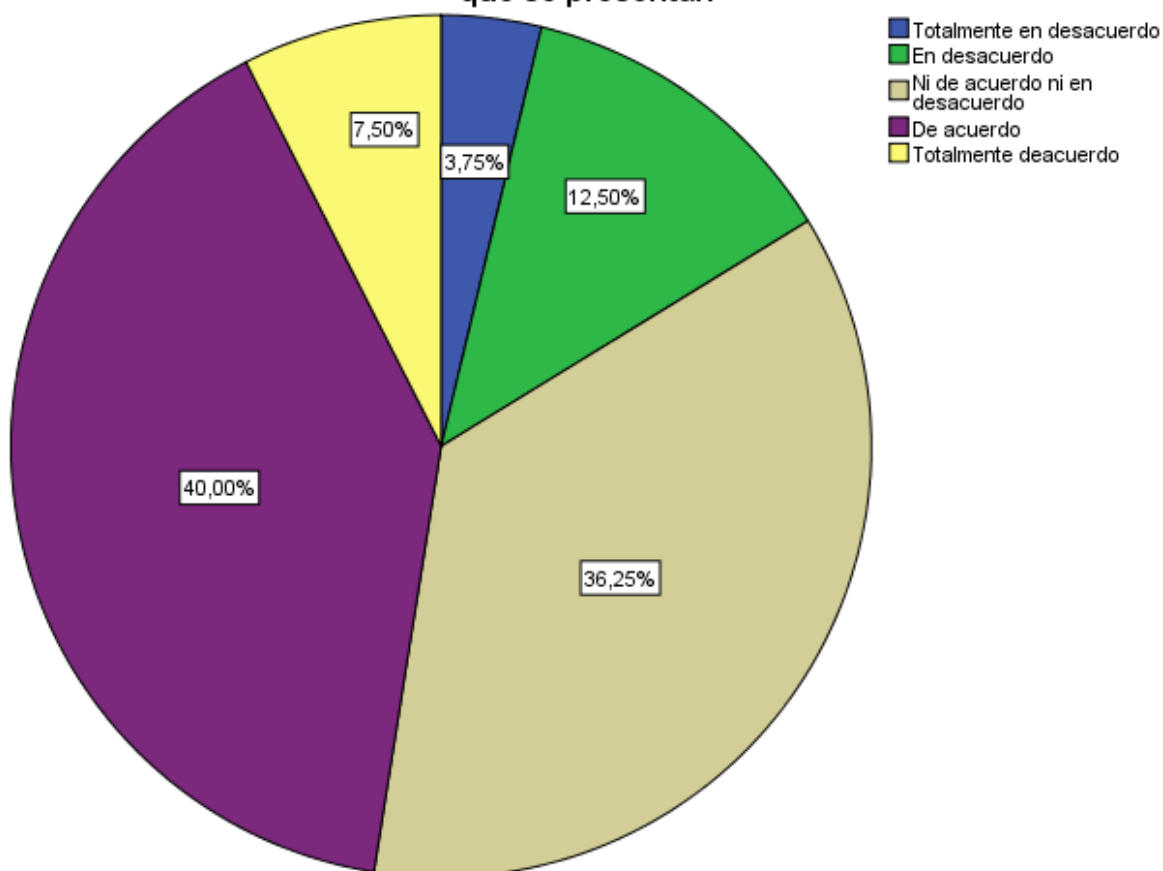
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (36.25%), se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que considera que la distribución física de su área le permite trabajar cómoda y eficientemente, seguido de un 32.5% de acuerdo y un 20% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 51 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO CONFLICTO Y COOPERACIÓN (CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 24 DEL CUESTIONARIO)

Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan

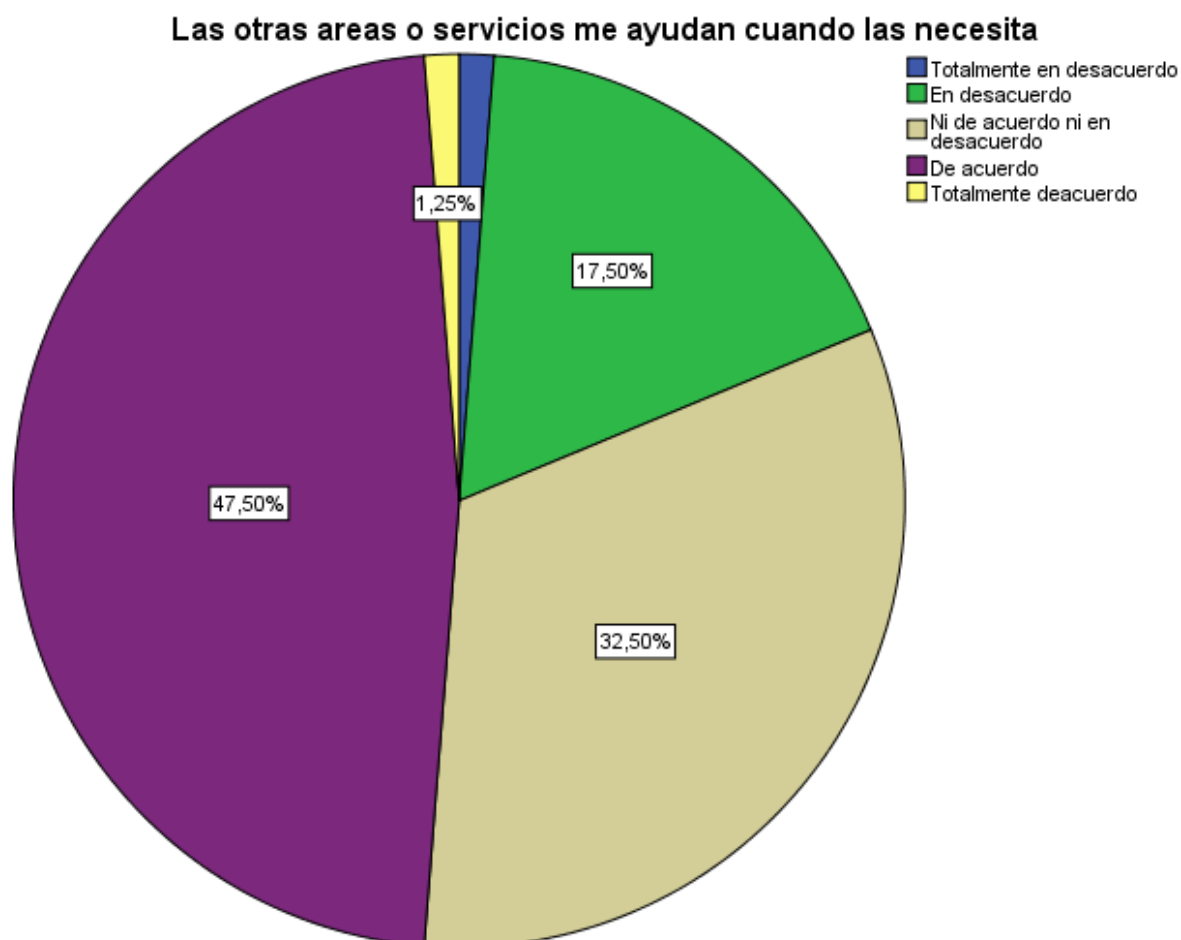


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (40%), se mostró de acuerdo, respecto a que la organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan, seguido de un 36.25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 12.5% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 52 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO CONFLICTO Y COOPERACIÓN (CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 39 DEL CUESTIONARIO)

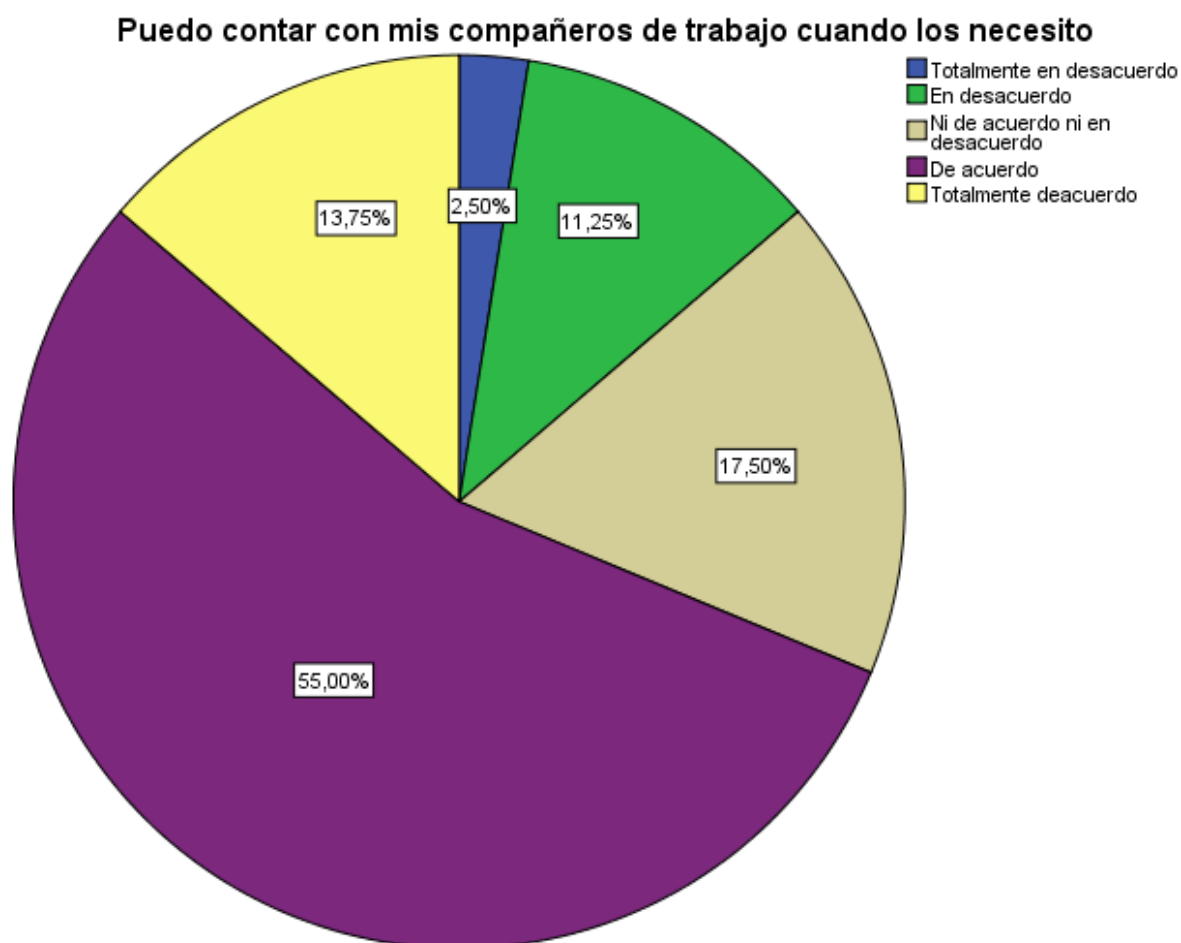


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (47.5%), se mostró de acuerdo, respecto a que las otras áreas o servicios le ayudan cuando las necesita, seguido de un 32,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 17.5% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

GRÁFICO 53 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO CONFLICTO Y COOPERACIÓN (CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 42 DEL CUESTIONARIO)



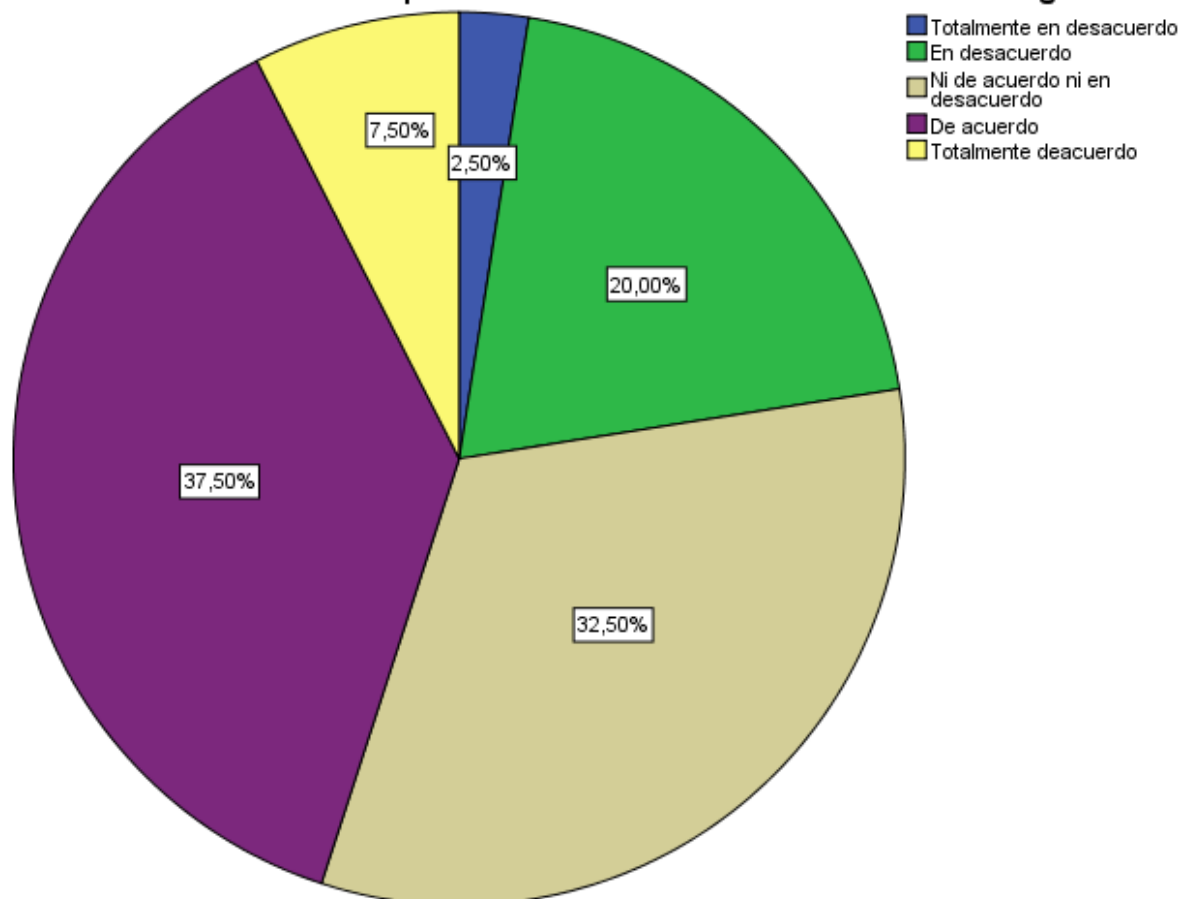
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (55%), se mostraba de acuerdo, respecto a que puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita, seguido de un 17.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 11.25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 54 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO RECOMPENSA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 26 DEL CUESTIONARIO)**

Existen formas o metodos para evaluar la calidad de atencion en mi organizacion



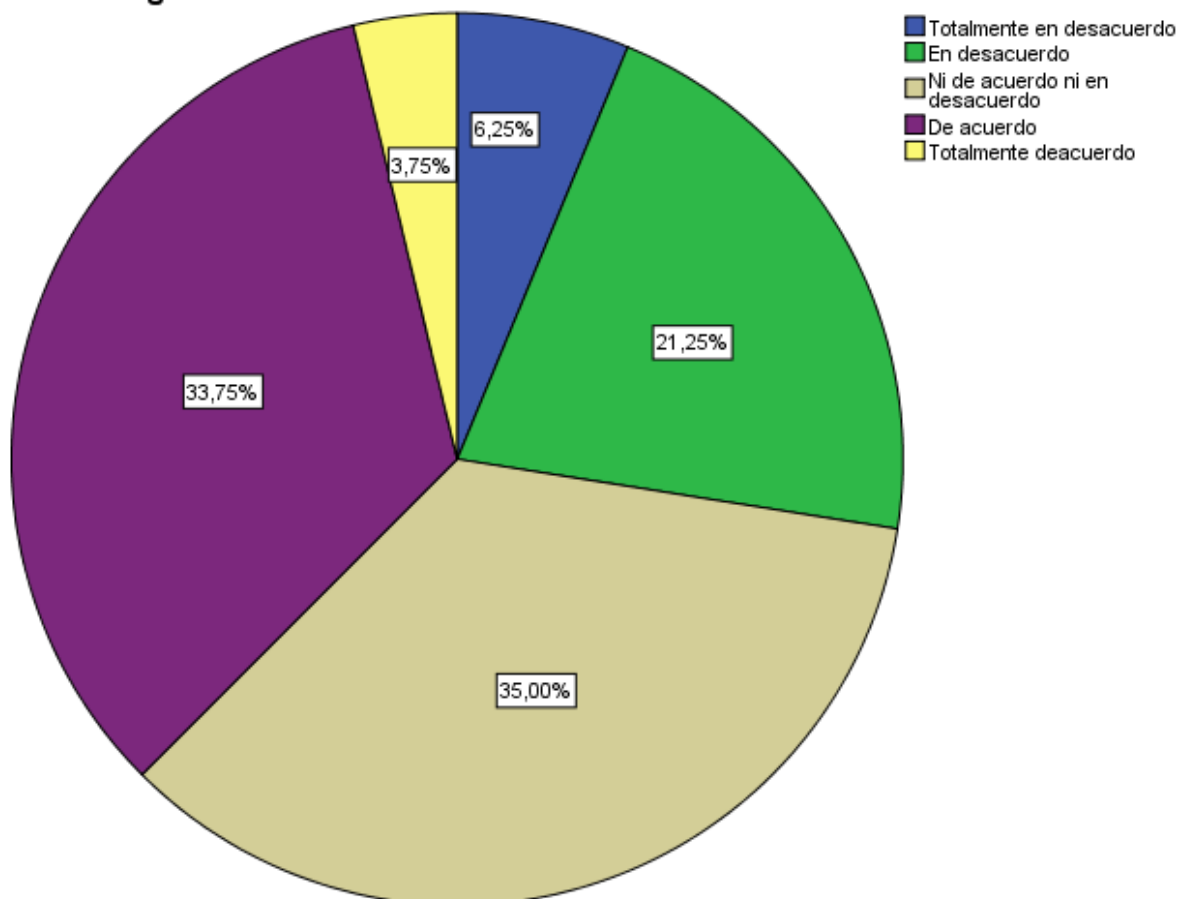
Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (37.5%), se mostraba de acuerdo, respecto a que existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en su organización, seguido de un 32.5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 20% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 55 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO RECOMPENSA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 36 DEL CUESTIONARIO)**

En mi organización de salud reconocen habitualmente la buena labor realizada

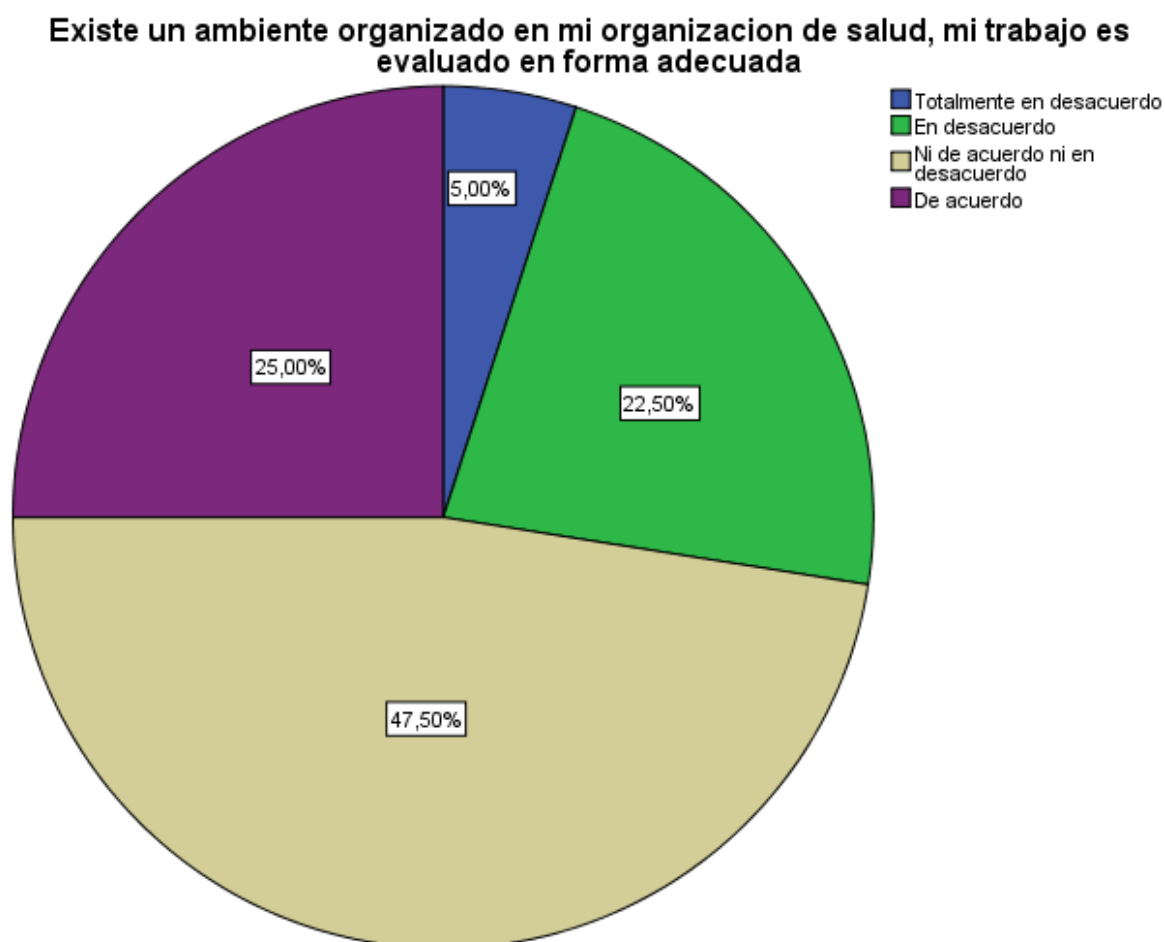


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que en su organización de salud reconocen habitualmente la buena labor realizada, seguido de un 33.75% de acuerdo, y un 21.25% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 56 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO RECOMPENSA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 38 DEL CUESTIONARIO)**

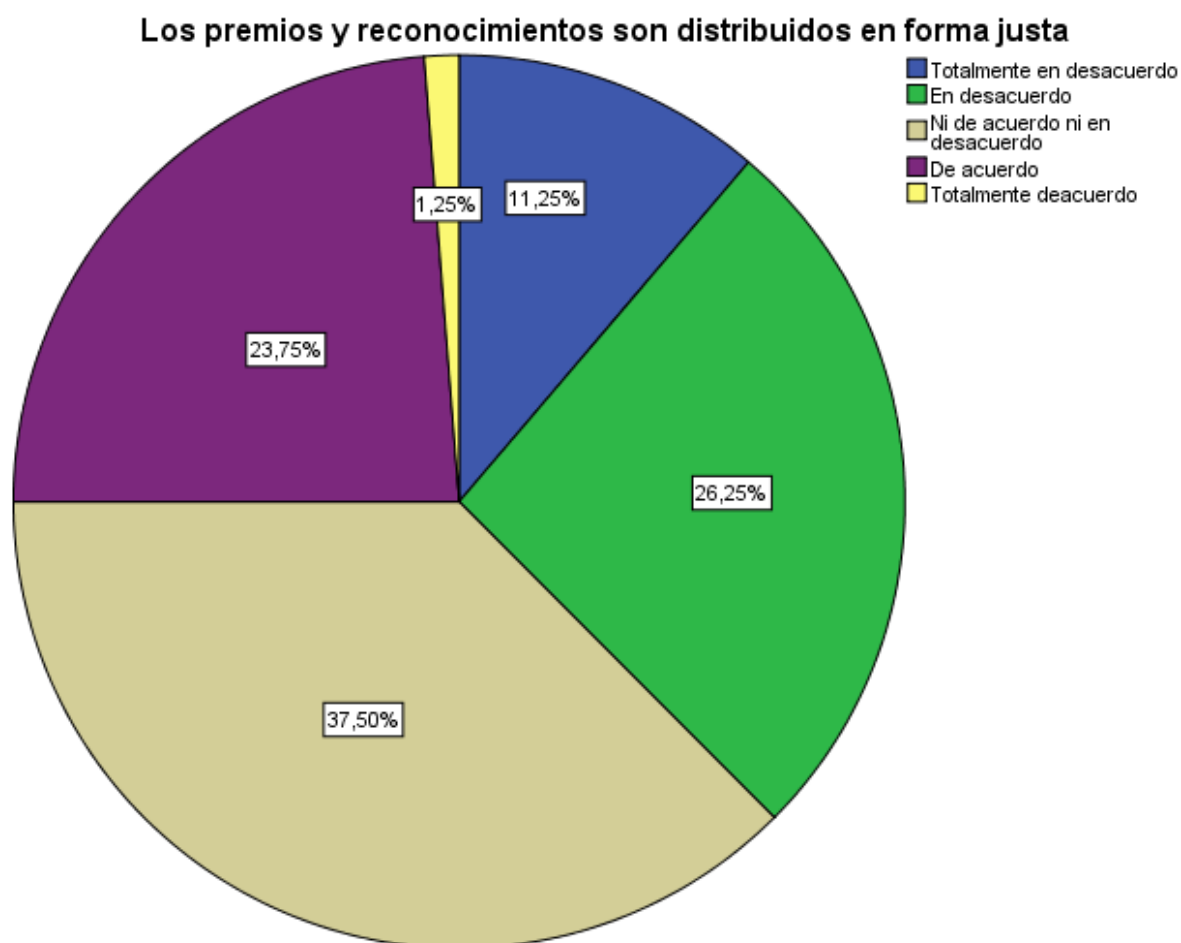


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (47.5%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que existe un ambiente organizado en su organización de salud, su trabajo es evaluado en forma adecuada, seguido de un 25% de acuerdo y un 22.5% en desacuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 57 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO RECOMPENSA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 40 DEL CUESTIONARIO)**

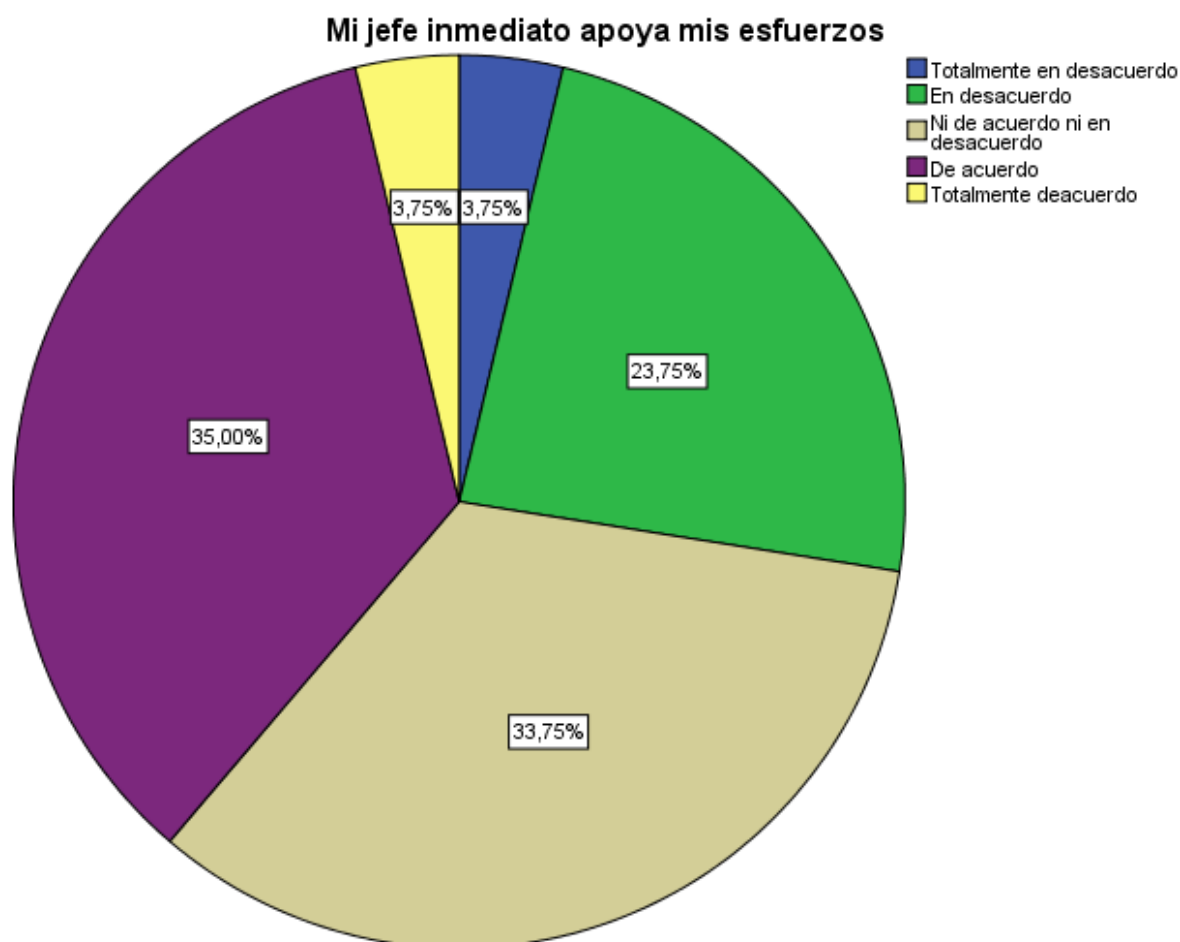


Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (37.5%), se mostraba ni de acuerdo ni en desacuerdo, respecto a que los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa, seguido de un 26.25% en desacuerdo, y un 23.75% de acuerdo.

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**GRÁFICO 58 CLIMA ORGANIZACIONAL EN CUANTO RECOMPENSA
(CORRESPONDIENTE A LA PREGUNTA 45 DEL CUESTIONARIO)**



Fuente: Elaboración propia

Se evidencio que el mayor porcentaje de internos de medicina del Hospital III Goyeneche (35%), se mostraba de acuerdo respecto a que su jefe inmediato apoya sus esfuerzos, seguido de un 33.75% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 23.75% en desacuerdo.

CAPÍTULO III DISCUSION Y COMENTARIOS

Se encontró en el presente estudio que en cuanto las características de los internos de medicina se puede apreciar que en gran parte son de sexo femenino, proceden de una universidad privada y que la mayoría no son remunerados, tomando en cuenta esta perspectiva son pocas las investigaciones que se comparan a esta realidad, una aproximación la tuvo Cabello (22) en su estudio sobre percepción de Clima Organizacional. Además también se evidenció que en líneas generales, el clima organizacional es favorable en los internos de medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016, en cuanto lo que es liderazgo, estructura, comunicación, innovación, identidad, toma de decisiones, motivación, confort, conflicto, cooperación y recompensa, por otro lado, se evidencio desfavorable en el aspecto de remuneración.

Dentro de los principales resultados podemos observar que: En cuanto liderazgo, la percepción fue positiva, se evidenció que en cuanto el jefe: se tiene una clara presencia cuando se le necesita en un 47.5% de acuerdo, además se considera que el trabajo que realiza para manejar conflictos es bueno en un 40% de acuerdo, se preocupa por crear un ambiente laboral agradable en un 35% de acuerdo, sus esfuerzos se encaminan al logro de objetivos de la organización de salud en un 41.25%, supervisa constantemente al personal en un 37.5% de acuerdo. En cuanto estructura, la percepción fue positiva: se considera que los tramites que se utilizan en la organización son simples y facilitan la atención en un 35%, el 46.25% está de acuerdo en cuanto conocer las tareas o funciones específicas que debe realizar, el 33.75%, se mostró de acuerdo, respecto a que las tareas que desempeñan corresponden a su función. En cuanto comunicación, la percepción fue positiva: se evidencio que el 50% está de acuerdo, respecto a que existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo, el 46.25% está de acuerdo con que su jefe inmediato le comunica si está realizando bien o mal su trabajo, además el 36.25% está de acuerdo con que se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses, el 67.5% está de acuerdo con que se mantiene buenas relaciones con los miembros de su grupo de trabajo, el 46,25% de acuerdo respecto a que prestan atención a los comunicados que emiten sus jefes, 50% de acuerdo respecto a que en su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista, aun cuando se contradiga a los demás miembros. En cuanto innovación la percepción fue positiva: el 43.75%, se mostraba de acuerdo, respecto a que sus compañeros de trabajo si toman iniciativas para la solución de los problemas, el 43.75% se mostraba de acuerdo, respecto a que se le permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales. En cuanto identidad la percepción fue positiva: el 58.75% se mostraba de acuerdo, respecto a que le interesa el desarrollo de su organización de salud, el 53.75% se mostraba de acuerdo, respecto

a que está comprometido con su organización de salud, el 52.5% se mostraba de acuerdo, respecto a que su trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de su organización de salud. En cuanto la toma de decisiones, la percepción fue positiva: el 42.5% se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo, el 35% se mostraba de acuerdo, respecto a que en su organización participa en la toma de decisiones, el 35% se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. En cuanto la motivación la percepción fue positiva el 48.75%, se mostraba de acuerdo, respecto a que existe una sana competencia entre sus compañeros, el 45% se mostraba de acuerdo, respecto a que se siente a gusto de formar parte de la organización, el 35% se mostraba de acuerdo, respecto a que su jefe inmediato apoya sus esfuerzos. En cuanto la percepción de remuneración fue desfavorable: el 36.25%, se mostraba en desacuerdo, respecto a que existe equidad en las remuneraciones, el 35% se mostraba en desacuerdo, respecto a que su salario y beneficios son razonables. La percepción en cuanto confort fue positivo, el 40%, se mostró de acuerdo, respecto a que en términos generales se siente satisfecho con su ambiente de trabajo. En cuanto conflicto y cooperación, la percepción fue positiva: El 40%, se mostró de acuerdo, respecto a que la organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan, el 47.5% se mostró de acuerdo, respecto a que las otras áreas o servicios le ayudan cuando las necesita, el 55% se mostró de acuerdo respecto a que puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesita. En cuanto recompensa, la percepción fue positiva: el 37.5% se mostró de acuerdo, respecto a que existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en su organización,

En la revisión bibliográfica se encontró una investigación semejante, desarrollada en la ciudad de Lima por Cabello (22), en la que se obtuvo que la percepción de los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, era desfavorable en cuanto beneficios económicos, lo cual es contrastable con el presente estudio. Por lo cual se puede mencionar, que se objetiva una marcada incomodidad respecto a los salarios, el cual a su vez revela un factor importante relacionado con el desenvolvimiento de los internos de medicina. Siendo, también contrastable en la investigación de Vera y Cols (14), donde se menciona los pocos beneficios económicos como factor que afecta la percepción del clima organizacional.

No obstante, se realizaron otros estudios, como el de Palma (23) donde se resalta que la percepción de otros elementos como la toma de decisiones y la comunicación fueron desfavorables, dentro del presente estudio se considera a su vez las dos categorías ya

mencionadas del clima organizacional, las cuales resultaron en puntajes considerablemente favorables; en cuanto comunicación, el informar si se está realizando bien o mal su trabajo, la realización de actividades recreativas en los ultimos seis meses que propician dichos espacios de comunicación, el prestar atencion a los comunicados que se emiten jefes, el poder expresar su punto de vista , aun cuando no concuerde con la de los demas miembros, y en cuanto la toma de decisiones, su participación, coordinando aspectos de trabajo, obteniendo información antes de tomar una decisión.

Por otra parte Guadalupe y Cols (24), revela la importancia del clima organizacional para la elevación de la productividad laboral, lo cual lo relaciona como componente principal de una organización para su éxito teniendo como principal ventaja la cooperación, el cual coincide al contrastarlo con el presente estudio en cuanto porcentajes de cooperación, los cuales se encuentran en puntuaciones favorables, en cuanto la organización para prever los problemas que se presentan, la ayuda de otras areas o servicios cuando se les necesita, ademas de contar con el apoyo de compañeros de trabajo cuando se es requerido.

En cuanto liderazgo, Pérez revela que la calidad del clima organizacional está ligada directamente a la gestión dada por el jefe de su organización (25), lo cual también se evidencia en el presente estudio, teniendo una clara presencia del jefe cuando se le necesita, además de su trabajo para manejar conflictos, su preocupación por crear un ambiente laboral agradable, sus esfuerzos encaminados al logro de objetivos y además de supervisar constantemente al personal.

Además Vega y Cols (26), resaltan la implantación de sistemas de gestión de calidad como elemento básico para generar mejoramiento continuo en cuanto clima organizacional, ya sea en la innovación de instrumentos para su medición o el abordaje del tema según el contexto de objeto de estudio, lo cual es de importancia, dada la relación entre clima organizacional, la satisfacción laboral, el ausentismo laboral, y la mala calidad de atención. Los resultados obtenidos en el presente estudio conllevan a la necesidad del desarrollo de más investigaciones para a su vez tener una mayor comprensión y mejoramiento en cuanto clima organizacional, relacionado a internos de medicina.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV.1. CONCLUSIONES

PRIMERO:

- Se encontró que la percepción del clima organizacional en internos de medicina del Hospital III Goyeneche, es favorable.

SEGUNDO

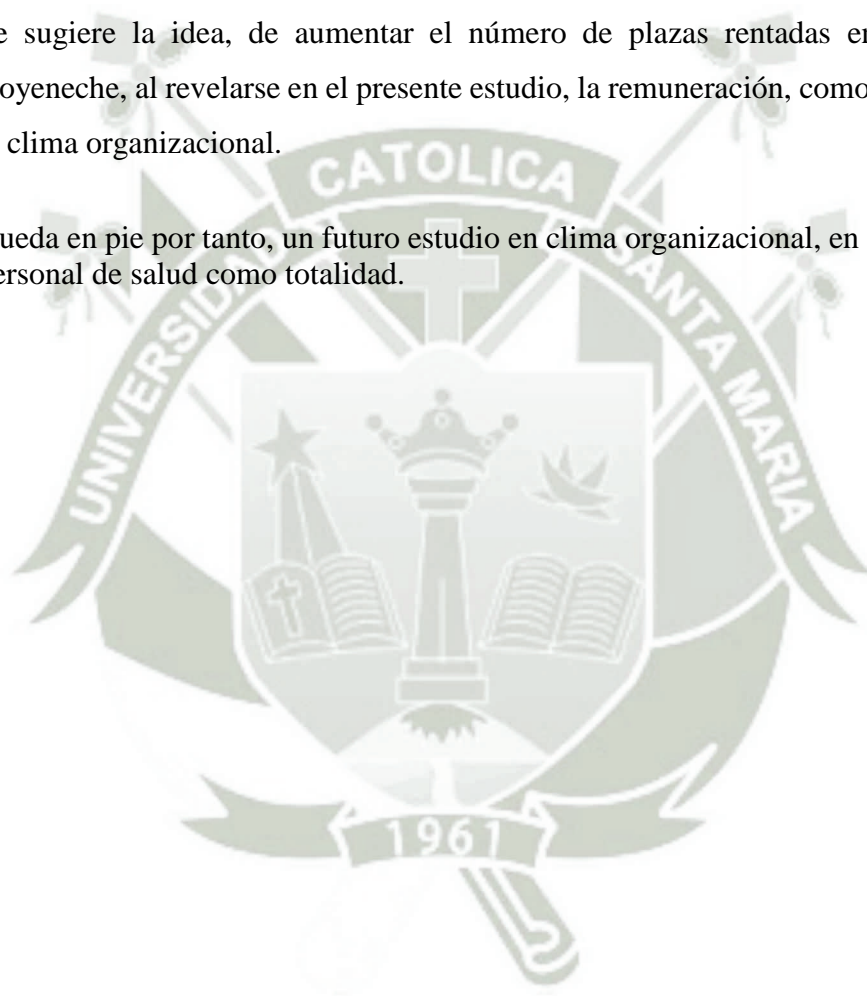
- Se encontró que la mayoría de los internos de medicina son: mujeres, siendo la edad promedio de 26 años, procedentes de una universidad privada.
- Se encontró que el mayor número de internos de medicina se encontraba en la rotación de pediatría, y el menor en medicina, además se determinó que la gran mayoría de internos de medicina tienen plazas no remuneradas.

TERCERO

Se estimó que la percepción de los internos es favorable, en cuanto: liderazgo: su relación con jefes, estructura: conocimiento de tareas o funciones específicas, comunicación: con sus superiores y compañeros de trabajo, además de su buena relación con los ya mencionados, innovación: toma de iniciativa y creatividad para la solución de problemas, identidad: interés, compromiso y trabajo, en relación directa con su organización de salud, toma de decisiones: coordinación de sus jefes sobre aspectos de trabajo y su participación, motivación: sana competencia entre compañeros, existencia de incentivos laborales para mejora de su trabajo, buen trato y apoyo de sus esfuerzos por parte de su jefe, conflicto y cooperación: organización para prever problemas, apoyo de sus compañeros de trabajo; recompensa: existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en su organización. Se estimó que la percepción de los internos, en cuanto confort: satisfacción con su ambiente de trabajo, no se aprecia un claro consenso. Además en cuanto, remuneración: equidad de remuneración, salarios y beneficios razonables, es desfavorable.

IV.2. Recomendaciones

- Se recomienda el uso de métodos más exactos para la medición del clima organizacional, ya que el instrumento de 54 preguntas planteado por el MINSA, puede terminar agotando a los internos y con ello la validez de las respuestas puede disminuir.
- Se recomienda extender la presente investigación a demás personal de salud, para así conocer la situación del clima organizacional en el Hospital III Goyeneche.
- Se sugiere la idea, de aumentar el número de plazas rentadas en el Hospital III Goyeneche, al revelarse en el presente estudio, la remuneración, como factor que afecta el clima organizacional.
- Queda en pie por tanto, un futuro estudio en clima organizacional, en lo que respecta el personal de salud como totalidad.



BIBLIOGRAFIA

1. Ellegren U. Fortalecimiento del Clima Organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología*; ene-jul2015, Vol. 23 Issue 1, p87. 2015
2. Pérez de Maldonado, Isabel, Maldonado Pérez, Marisabel, & Bustamante Uzcátegui, Suleima. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248
3. Santa Eulalia Mainegra José Marcos, Sampedro Díaz Betty Alicia. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-619
4. Forehand G, Gilmer B. Environmental variations in studies of organizational climate. *Psychological Bulletin*. 1964;62(6):361-82.
5. Segredo Pérez Alina María. Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39 (2), 385-393.
6. Litwin G, Stinger H. *Organizational Climate*. New York: Simon & Schuster; 1978
7. Mónica GS. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*. 2009 2009/-1/2PY - 2009(42):43-65
8. Sudarsky J. *Un Modelo de Diagnóstico e Intervención. Desarrollo Organizacional: Editorial Universitaria de América; 1977.*
9. Likert R, Gibson J. *Nuevas Formas de Solucionar Conflictos: Editorial Trillas; 1986.*
10. Álvarez H. *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante. Universidad del Valle; 1995.*
11. Gonçalves A. *Dimensiones del Clima Organizacional.: Sociedad Latinoamericana para la Calidad; 1997.*
12. Chiavenato, I. *Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Colombia, 2000.*
13. Puch M, Ruiz D, Almeida C. Diagnóstico del clima organizacional del hospital de la mujer zacatecana. *Revista Salud Pública y Nutrición*. 2012;13.
14. Vera de Corbarán M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería de tres hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Mem Inst Invest Cienc Salud*. 2013;9(2):41-54.33
15. Del Rio Mendoza J, Munares Lovaton A, Montalvo Valdez H. Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Rev med panacea*. 2013;3(1):11-4.
16. Cuadra-Peralta, Alejandro Adrian, Fuentes-Soto, Leslie Katherine, Madueño-Soza, Daniela, Veloso-Besio, Constanza Beatriz, & Meneses, Yerka Bustos. (2012). Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal : Revista de Psicología*, 24(1), 3-26

17. CUADRA, H.; FLORENZANO, R. El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, [S.l.], v. 12, n. 1, p.83-96, 2003.
18. García O. Un Modelo para el Autodiagnóstico del Clima Organizacional *Revista Tecnológica Administrativa*. 1987;5(12).
19. Méndez C. Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención. Bogotá: Universidad del Rosario; 2006.
20. Rodríguez Salvá A, Álvarez Pérez A, Sosa Lorenzo I, De Vos P, Bonet Gorbea MH, Van der Stuyft P. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*. 2010;48:177-96.
21. García, M. y Bedoya, M (1997). Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante en la División de Admisiones y Registro Académico de la Universidad del Valle. Tesis de Grado Maestría. Universidad del Valle.
22. Cabello Chávez, J. (2016). Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernal 2014.
23. Carrillo S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias
24. Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Rubén Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4).
25. PÉREZ, D. M. I.; Maldonado P., M.; Bustamante U., S.(2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
26. Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M. C., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Diversitas: Perspectivas en psicología*, 2(2), 329-349.
27. Ministerio de Salud. Metodología de Estudio del Clima Organizacional: Documento Técnico. Lima: Ministerio de Salud; 2009.

Anexo 01 CLIMA ORGANIZACIONAL: Cuestionario

EDAD: SEXO: ROTACION: UNIVERSIDAD: REMUNERACION:

TED: Totalmente en desacuerdo ED: En desacuerdo NDNED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA: De acuerdo TAD: Totalmente de acuerdo	TED	ED	NDNED	DA	TAD
Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
Los tramites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención					
Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse					
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno					
Existe una buena comunicación entre los compañeros de trabajo					
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
Estoy comprometido con mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
Existe sana competencia entre mis compañeros.					
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					

Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
Recibo mi pago a tiempo.					
La limpieza de los ambientes es adecuada.					
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
En mi organización participo en la toma de decisiones.					
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
Existe equidad en las remuneraciones.					

Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
La innovación es característica de nuestra organización					
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
Mi salario y beneficios son razonables.					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

Anexo 02 CONSENTIMIENTO INFORMADO

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN INTERNOS DE MEDICINA QUE LABORAN EN EL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2016

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en la presente investigación sobre la evaluación del clima organizacional, la cual a su vez es realizada por el Interno de Medicina: Carlos Fernando Serge Cuya Zevallos.

El objetivo de esta investigación es conocer la percepción del clima organizacional de los internos de medicina del Hospital III Goyeneche. Usted fue elegido para participar en el presente estudio, ya que cumple con las siguientes características: Ser interno del hospital y aceptar participar voluntariamente.

Al aceptar participar, se solicita llenar el cuestionario que se le entregará a continuación, el cual cuenta con preguntas que buscan conocer su percepción acerca del clima organizacional, su desarrollo le tomará aproximadamente 15 minutos.

Riesgos y beneficios

Al tratarse del llenado de una encuesta los riesgos asociados son pocos.

Siendo los beneficios esperados: el objetivar un diagnóstico en cuanto la percepción del clima organizacional en internos de medicina del Hospital III Goyeneche.

Confidencialidad

Se garantiza la confidencialidad de los datos, al ser la encuesta anónima.

Incentivos

Se cuenta con que su participación sea de carácter voluntario, no habiendo incentivos al decidir participar en el presente estudio.

Derechos

Luego de haber leído el presente documento y decidir participar, recalcando que su participación es de carácter voluntario, teniendo derecho a lo siguiente: tanto de abstenerse a participar como decidir retirarse del estudio en el momento que encuentre necesario, a no contestar alguna pregunta y si lo solicita, a recibir una copia de este documento.

Si desea más información sobre la presente investigación, por favor comuníquese con Carlos Fernando Serge Cuya Zevallos. De haber dudas y/o reclamaciones puede comunicarse con el investigador al siguiente correo electrónico: carlos_serfl@hotmail.com.

Al firmar este documento, usted decide participar en el presente estudio, entendiéndose, que leyó y discutió sus dudas, sobre la información proporcionada en el mismo.

Nombre del participante

Firma

He aclarado y discutido con el participante, todo lo contenido en el presente documento, explicando además los riegos y beneficios que conlleva el presente estudio.

Nombre del investigador

Firma

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA”

Facultad de Medicina Humana Programa Profesional de Medicina Humana



Proyecto de Tesis

“Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016”

**Proyecto de tesis presentado por:
Cuya Zevallos, Carlos Fernando Serge
Para optar el título de Médico-Cirujano**

ASESORA:

•DRA. ÁGUEDA MUÑOZ DEL CARPIO TOIA

**Arequipa - Perú
2016**

I. PREÁMBULO

El clima organizacional, en los últimos años, ha tomado un rol de plena importancia dentro de lo que es calidad de salud. Y es que la organización de la institución donde labora cada interno es de vital importancia para su óptimo desenvolvimiento, el cual como resultado conlleva tanto a un trabajo de mayor eficiencia y autosatisfacción, que no solo traerá beneficios para sí mismos, sino también para la institución donde labora.

Es importante mencionar, que el personaje de notable importancia en el estudio del clima organizacional es el interno de medicina, quien en muchas ocasiones labora en condiciones desfavorables, pasando diversas situaciones demandantes las cuales muchas veces derivan en situaciones de estrés, afectando su percepción en cuanto el entorno donde se desenvuelve laboralmente, específicamente de su clima organizacional.

Es por lo anteriormente expuesto, que resulta imprescindible investigar, analizar y comprender la situación del interno de medicina, su problemática respecto a su desenvolvimiento laboral y a su vez también su punto de vista en cuanto la sede donde lleva a cabo su actividad de formación como futuro profesional de la salud.

Por lo ya establecido, el presente trabajo tiene como objetivo determinar la percepción sobre el clima organizacional en internos de medicina del Hospital III Goyeneche en el año 2016.

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. Problema de investigación

1.1. Enunciado del Problema

¿Cuál es la percepción del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016?

1.2. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área específica: Medicina Humana
- Especialidad: Salud ocupacional
- Línea: Calidad en salud

b) Análisis u operacionalización de variables

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

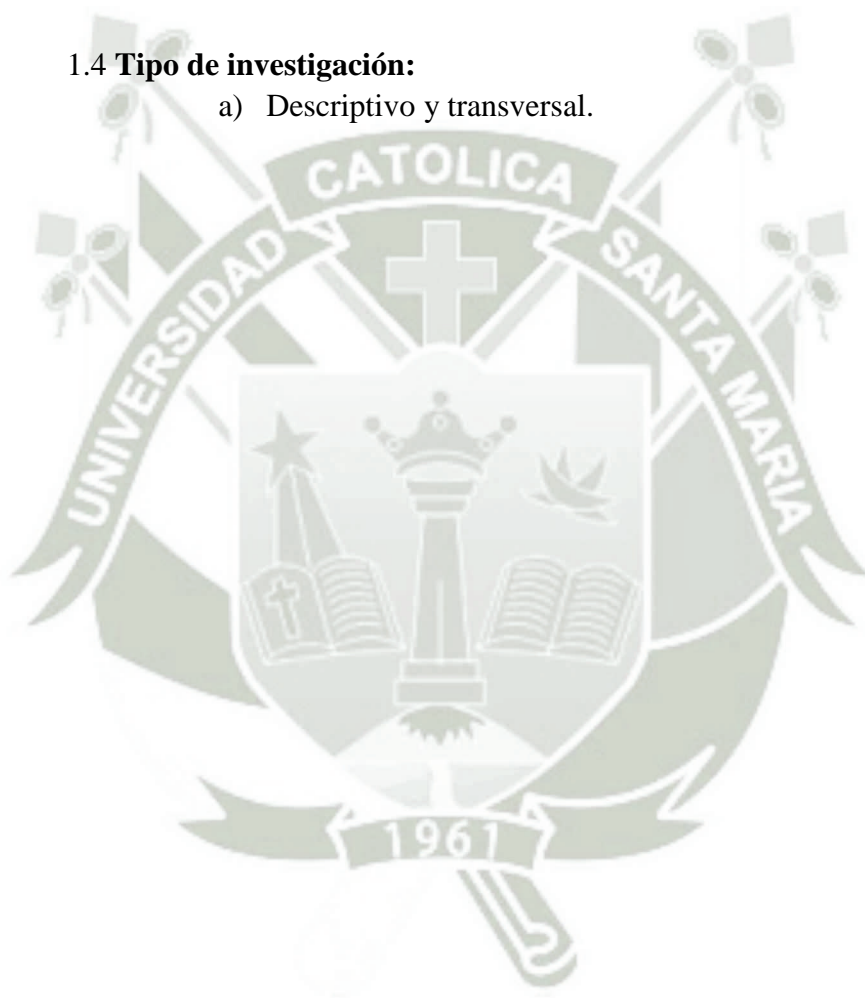
Variable	Indicador	Unidad / Categoría	Tipo de variable	Escalas de medición
SOCIOECONOMICAS	Edad	Años	Cuantitativa continua	De razón
	Sexo	Masculino Femenino	Cualitativa dicotómica	Nominal
	Universidad	Publica Privada	Cualitativa dicotómica	Nominal
LABORABLES	Plaza remunerada	Si No	Cualitativa dicotómica	Nominal
	Rotación actual	Pediatría Obstetricia Medicina Cirugía	Cualitativa dicotómica	Nominal
CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación Conflicto y cooperación Confort Estructura Identidad Innovación Liderazgo Motivación Recompensa Remuneración Toma de decisiones	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	Cualitativa politómica	Nominal

1.3 Interrogantes básicas

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los internos de medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016?
2. ¿Cuáles son las características laborales de los internos de medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016?
3. ¿Cuál es la percepción sobre el clima organizacional según categorías en los internos de medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016?

1.4 Tipo de investigación:

- a) Descriptivo y transversal.



1.5 Justificación del problema

Las últimas investigaciones revelan la importancia e impacto social del clima organizacional, lo cual se ve expresado a través del creciente interés por mejorar la calidad de vida laboral, notándose claramente que el estado de insatisfacción laboral de un trabajador aumenta las probabilidades de padecer cualquier enfermedad, de lo cual, se desglosa la necesidad de realizar estudios acerca del clima organizacional, para así conocer y comprender las diversas conductas que un trabajador manifiesta en su centro laboral.

En cuanto el impacto laboral, existe una relación directa entre clima organizacional y percepción de los trabajadores, en lo que concierne organización y estructura de la institución donde labora, en este caso, dícese del hospital. Se ha determinado la relación de abandono laboral, la baja productividad con la percepción no favorable sobre clima organizacional, teniendo así una repercusión negativa para las instituciones de salud, recayendo directamente sobre el cuidado de los pacientes. Es importante mencionar que no se han objetivado muchas investigaciones sobre las condiciones laborales en internos de medicina tanto en hospitales del ministerio de salud como del seguro social, lo cual no resulta favorable, dada la importancia del caso.

Cabe recalcar, la escasez de literatura relacionada con el clima organizacional dentro del sector salud, específicamente, en lo relacionado con internos de medicina, de allí se desglosa la importancia de incursionar investigaciones que permitan realizar un diagnóstico laboral basal entre trabajadores y su entorno, para así mejorar y hacer uso de los recursos en mejora de la calidad del servicio en hospitales. Es por ello la trascendencia de esta investigación, el de determinar la percepción del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2016

2 Marco teórico

2.1 Antecedentes históricos y definiciones

Es de importancia conocer el casi reciente interés por el clima organizacional en cuanto investigación. Ya que sus primeros lineamientos se dieron apenas hacia el año de 1960 con Saúl W. Gellerman, quien lo definió como “el carácter de una compañía” (1), sin embargo fueron Halpin y Crofts en 1963, quienes lo definieron como la percepción que tienen los trabajadores sobre la organización, introduciendo además el término “Espirit” el cual hace referencia a la percepción de satisfacción del trabajador respecto a sus necesidades sociales y a la labor cumplida dentro de su ámbito laboral como factor que favorece a un buen clima organizacional (2, 3). Por otra parte surge el enfoque objetivo con Gilmer y Forehand (1964) quienes lo abordan de un modo multidimensional es decir como un conglomerado de características que describen a la organización, y que a su vez influyen sobre el comportamiento de los trabajadores. Reconociendo cinco dimensiones: dirección de la meta, el tamaño, la estructura, la complejidad del sistema, y la pauta de liderazgo (4,5). Más adelante surge el enfoque sintético, propuesto por Stringer y Litwin (1968), para ellos el clima organizacional es la percepción de los efectos subjetivos del sistema, en cuanto obligaciones, reglas y políticas que se encuentran en una organización además de otros factores ambientales de importancia como: valores, creencia, actitudes y motivación de los trabajadores que participan en una organización (6).

A su vez, Dessler afirma que los empleados llegan con ideas preconcebidas, sobre sí mismos, quienes son, que son capaces de realizar y que es lo que creen merecer en cuanto su esfuerzo. Es así que estas ideas se interrelacionan con diversos factores relacionados con el empleo, como también el estilo de los jefes y la estructura organizacional (2).

A partir de los lineamientos ya mencionados, se desglosaron otros en cuanto el ambiente educacional. Es así que Walters y Cols definen el clima organizacional “como las ideas que tiene la persona en cuanto la organización para la cual labora, y la opinión, que tiene de ella en cuanto recompensa, estructura, autonomía, consideración, cordialidad, apertura y apoyo”. En este panorama se han tomado en cuenta cinco dimensiones: orientación centrada en el trabajo, supervisión rigurosa impersonal, ambiente abierto estimulante, estructura organizacional eficiente y autonomía del trabajo (2). Posteriormente es Sudarsky (1977) quien define el clima organizacional como un concepto integral que determina la relación de las prácticas, políticas administrativas, toma de decisiones, con el clima organizacional, las motivaciones e influencias

en el modo de proceder de equipos laborales (7, 8). Por otro lado, Gibson y Likert (1986) lo plantean como la descripción de una organización en cuanto estructuras psicológicas, dentro de lo que se incluye la percepción y personalidad del ambiente de la organización como cualidad interna que es percibida por sus miembros (9).

La definición de Alvarez (1995) en cuanto clima organizacional, es la de un ambiente laboral, que resulta de la manifestación de diversos factores de carácter organizacional, físico e interpersonal, el cual influye de notable manera en su comportamiento, satisfacción, y por ende en su productividad y creatividad (10).

Es Goncalves (1997) quien considera que el clima organizacional se interrelaciona con las características del entorno laboral y la percepción del trabajador con su comportamiento (11). Por otra parte Chianevato (2000) afirma que el clima organizacional se define como las propiedades del entorno de trabajo que perciben los miembros de la organización, los que a su vez tienen impacto directo en el comportamiento de los trabajadores (12).

En cuanto las instituciones y entidades de salud, la idea sobre el clima organizacional varía, fue en la investigación de Puch y Cols (13) donde se evidencio un 80% de satisfacción en cuanto clima organizacional en un hospital Mexicano, no estando incluidos internos de medicina. Siendo los aspectos problemáticos en el estudio tanto motivación como liderazgo, siendo lo resaltante el poco reconocimiento a la aportación laboral y el poco estímulo al trabajo en equipo, con poca respuesta hacia alternativas de solución por parte de autoridades en cuanto conflictos. También en la actualidad, se cuenta con otros estudios como en Paraguay donde Vera y Cols (14) realizaron una investigación con población de enfermeras, en el que se encontró insatisfacción en infraestructura, falta de beneficios económicos adicionales al salario, falta de recursos en capacitación, desigualdad salarial, aun a pesar, el clima se percibe positivo, con bastantes aspectos por mejorar. En el norte del Perú (Ica) se realizó una investigación en cuanto clima organizacional, donde se percibió un puntaje promedio de 164, notándose que hay muchos aspectos por mejorar. Siendo el 12.9% quien tuvo una percepción positiva del clima organizacional, por otra parte, técnicos y enfermeras, tuvieron puntuaciones bajos de percepción (15).

Por lo ya expuesto, se puede deducir que hablar del clima organizacional, es la interrelación de características intrínsecas de los trabajadores como a su vez de las formales y concretas de la organización, donde los individuos laboran. Esta idea resulta imprescindible para entender el

comportamiento de los empleados y su satisfacción laboral, así como la productividad de la que puedan llegar a tener.

2.2 Definición del clima organizacional, estudio e importancia

El "clima organizacional" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

El clima organizacional, requiere de métodos de medición objetivos, que sean comprensibles, por tal motivo, se ha planteado numerosas formas de investigar el clima organizacional (16, 17). En primera instancia, tenemos las mediciones psicométricas, es decir donde se utilizan instrumentos en forma de encuestas, las cuales miden modos de pensar de los informantes, como actitudes, estableciéndose puntajes que aproximan una descripción a la realidad, en segunda instancia tenemos las investigaciones cualitativas donde lo que se busca son expresiones de trabajadores y a su vez testimonios respecto al ámbito educacional, utilizándose entrevistas.

Las mediciones evalúan la percepción de los trabajadores frente al clima organizacional. Los instrumentos que se proponen, fueron los de Stinger y Litwin (6), Sudarsky (7), Likert (9), Alvarez (10), Garcia (18), Mendez (19), sin embargo el que más se usa, es el de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y modificado por Rodríguez y Cols (20).

La búsqueda constante de un mejoramiento del clima organizacional por parte de muchas organizaciones, ha conllevado a tomar importancia en este tema, dado el interés en el aumento de la productividad sin restar importancia al recurso humano (21).

El entorno donde el trabajador desempeña su trabajo en lo cotidiano, el trato que un superior pueda tener con sus subalternos, la relación entre los trabajadores de una organización, son elementos que conforman lo que llamamos clima organizacional, esto puede ser tanto un aspecto positivo o negativo para el desempeño de toda una organización. Por lo que es la percepción personal de cada trabajador que conforma la organización, y que influye directamente sobre la misma.

Los factores intrínsecos e extrínsecos que conforman la organización, influyen directamente sobre las percepciones que los miembros tengan sobre ellos.

Otra definición de Clima Organizacional, es la propiedad del entorno organizacional, que perciban los miembros, los cuales influyen en su comportamiento. Y es que para que un individuo labore de una manera óptima, debe sentirse bien consigo mismo y con su entorno, siendo necesario a su vez, comprender el ambiente donde se desenvuelve todo trabajador. Y es que un clima organizacional positivo o negativo, tendrá repercusiones, definidas por la percepción de cada trabajador de una organización.

Dentro de las consecuencias positivas cabe señalar:

- | | | |
|----------------|---------------------------|---------------------------|
| - Satisfacción | - Actitudes laborales | - Ideas creativas para la |
| - Adaptación | positivas | mejora |
| - Afiliación | - Conductas constructivas | - Alta productividad |
| | | - Logro de resultados |

Dentro de las consecuencias negativas tenemos:

- | | | |
|----------------------|-------------------|-------------------------|
| - Inadaptación | - Fraudes y robos | - Actitudes laborales |
| - Ausentismo | - Sabotajes | negativas |
| - Poca innovación | - Lentitud | - Conductas indeseables |
| - Baja productividad | - Impuntualidad | |

Según Stringer y Litwin las escalas del clima organizacional se componen por:

1. Estructura: Percepción de los miembros de la organización, en cuantos procedimientos, trámites, reglas, normas, obstáculos y cualquier limitación a la que se ve limitado el desempeño.
2. Recompensa: Percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por los logros obtenidos.
3. Responsabilidad: Percepción de los miembros acerca de la autonomía, en cuanto toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
4. Desafío: Metas relacionadas a riesgos que los miembros puedan tener durante el desempeño de su labor.
5. Cooperación: Existencia de ayuda de parte de los directivos y de otros trabajadores del grupo.
6. Relaciones: Percepción de existencia de un ambiente de trabajo en armonía y de buenas relaciones sociales entre superiores y subalternos.
7. Conflicto: Diferencia de opiniones entre jefes y colaboradores.
8. Estándares: Percepción de estándares de trabajadores en cuanto productividad.
9. Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización y su aceptación por parte del equipo de trabajo.

3 ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1 A nivel nacional

Autor: Julio Cesar Cabello Chavez

Título: Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales 2014

Resumen: El clima organizacional es un factor importante en el desenvolvimiento laboral de los internos de medicina. Objetivos: presentar la evaluación del clima organizacional percibido por los internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales, 2014 Diseño: El diseño corresponde a un estudio cuantitativo, descriptivo, y transversal. Lugar: Hospital Nacional Sergio Bernales. Participantes: Se consideró como población a todos los internos del Hospital Nacional Sergio Bernales que hayan elegido como sede principal este nosocomio. Intervenciones: Se encuestó a los internos con el cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Resultados: Existe una percepción positiva del clima organizacional. Existe una percepción favorable sobre los superiores y sobre la organización del hospital. Existe una percepción desfavorable sobre los beneficios económicos. Conclusiones: La percepción de los internos de medicina sobre el clima organizacional del HNSB es favorable. La percepción sobre los salarios es desfavorable. Se necesitan más investigaciones en gestión en salud (22).

Autor: Sonia Palma Carrillo

Título: Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias

Resumen: El presente trabajo estudia la motivación y el clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias. La muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de Lima, Perú. Los instrumentos empleados fueron dos escalas de motivación y clima laboral bajo el enfoque de McClelland y Litwing. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS. Los resultados evidencian niveles medios de motivación y clima laboral, y diferencias sólo en cuanto a la motivación organizacional a favor de los profesores y de trabajadores con más de cinco años de servicios; no así, sin embargo, en relación al clima laboral, en donde no se detectaron diferencias en ninguna de las variables de estudio. Resalta la necesidad de un adecuado manejo en la toma de decisiones y en los sistemas de comunicación para optimizar el rendimiento organizacional (23)

3.2 A nivel internacional

Autor: José Guadalupe Salazar Estrada, Julio Cristóbal Guerrero Pupo, Yadira Bárbara Machado Rodríguez, Rubén Cañedo Andalia

Título: Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral

Resumen: El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas (24).

Autor: Isabel Pérez de Maldonado

Título: Clima organizacional y gerencia inductores del cambio organizacional

Resumen: Este artículo ha sido elaborado con el propósito de discutir el clima organizacional y la gerencia en el contexto de los cambios organizacionales. Se presenta una síntesis parcial de la abundante literatura que existe sobre este tema. El abordaje es general, de modo que la discusión se realiza sobre los conocimientos y las experiencias que pueden ser aplicables a diversos tipos de organizaciones. Se describen tres experiencias de trabajo con organizaciones que muestran el resultado de 527 evaluaciones del clima, en las cuales se evidencia la influencia de la acción gerencial sobre la calidad del clima organizacional, siendo ésta cuantificada y ubicada en un intervalo porcentual que oscila entre el 50% y 70%. Se subraya la necesidad de que el gerente gestione el clima en su organización, vista en su totalidad, o sea un departamento o un grupo de trabajo. Esa gestión del clima deberá realizarla con mayor empeño, si desea emprender un proceso de cambio partiendo de la premisa que ser promotor de cambios es un rol gerencial, cuyo éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional (25).

Autor: Diana Vega, Alejandra Arévalo, Jhennifer Sandoval, Constanza Aguilar, Javier Giraldo.

Título: Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994–2005)

Resumen: El interés por el estudio del clima organizacional ha crecido rápidamente durante los últimos años, ya que las organizaciones, a través de la implementación de sistemas gestión de calidad y la inclusión de dicho tema en los indicadores de gestión, la

han asumido como uno de los elementos básicos para generar mejoramiento continuo. Así, el objetivo de este artículo es presentar el panorama de los estudios de clima organizacional (CO) en Bogotá, D.C. (Colombia), hallados en 10 instituciones de educación superior y 2 bibliotecas públicas, de los años 1994 a 2005. Se revisaron 168 documentos, de los cuales se tomaron, como base para el presente artículo, 93 en psicología del trabajo y las organizaciones y áreas relacionadas con la gestión humana; de estos, a su vez, 67 son trabajos de grado (48 en pregrado y 19 en postgrado), 11 artículos científicos y 15 libros. Esta revisión permitió identificar las diferentes definiciones, los autores más representativos citados en los trabajos consultados, los factores asociados al estudio del clima organizacional, los instrumentos utilizados para medirlo y el abordaje del tema que se hace desde diferentes disciplinas en el contexto objeto de estudio (26).



4. OBJETIVOS.

4.1. General

Determinar la percepción del clima organizacional por los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2016 del Hospital III Goyeneche.

4.2. Específicos

- Conocer las características sociodemográficas de los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2016 del Hospital III Goyeneche.
- Establecer las características laborales de los estudiantes de medicina pertenecientes al programa de internado 2016 del Hospital III Goyeneche

5. HIPÓTESIS

- Debido a que el diseño de la investigación a realizar es descriptivo no fue necesaria la formulación de una hipótesis, ya que esta no se someterá a prueba alguna (verificación de hipótesis), como si sucedería en un estudio de carácter analítico.



III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

- **Técnicas:** Cuestionario
- **Instrumentos:** Cuestionario propuesto por el Ministerio de Salud (22). Escala de Likert para clima organizacional (Anexo 1)
- **Materiales:** computadora.

2. Campo de verificación

- 2.1. Ubicación espacial:** Hospital III Goyeneche
- 2.2. Ubicación temporal:** Octubre-Diciembre 2016
- 2.3. Unidades de estudio:** Internos de medicina
- 2.4. Población:** Todo los internos de medicina
- 2.5. Muestra :** muestra intencional: 80 internos de medicina

3. Estrategia de Recolección de datos

- 3.1. Organización:** Solicitar permiso a los internos de medicina del Hospital III Goyeneche.
- 3.2. Recursos**
- a) **Humanos:** Investigador, asesor.
- 3.3. Validación de los instrumentos:** Test esta validado
- 3.4. Criterios para manejo de resultados**
- b) **Plan de Procesamiento:** trasladar cuestionarios a una ficha matriz (Excel), analizar datos usando paquete estadístico SPSS versión 21.

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Búsqueda del problema												
Evaluación de bibliografía												
Redacción del proyecto												
Presentación de Cartas para Obtener permiso de la universidad												
Sistematización de la información												
Redacción de Informe Final												

Fecha de inicio: 30/10/16

Fecha probable de término: 31/12/16